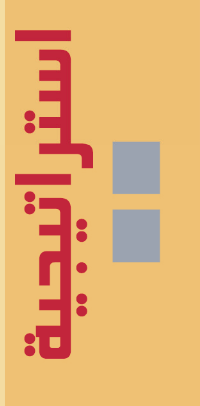
189

محمد إبراهيم حسن الصبحي

إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية





مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية

إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية
لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية

مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية

أنشئ مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية في 14 آذار/ مارس 1994، بوصفه مؤسسة مستقلة تهتم بالبحوث والدراسات العلمية للقضايا السياسية والاقتصادية والاجتماعية المتعلقة بدولة الإمارات العربية المتحدة ومنطقة الخليج والعالم العربي. وفي إطار رسالة المركز تصدر **دراسات استراتيجية**؛ وهي سلسلة علمية مُحكمة في المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

دراسـات استراتيجيـة

إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية

محمد إبراهيم حسن الصبحي

العـدد 189

تصـدر عـن



مركـز الإمـارات للـدراسـات والبحـوث الاستراتيجيـة

محتوىٰ الدراسة لا يعبِّر بالضرورة عن وجهة نظر المركز

الطبعة الأولى 2014

ISSN 1682-1203

النسخة العـــــادية: ISBN 978-9948-14-814-2

النسخة الإلكترونية: ISBN 978-9948-14-815-9

توجه جميع المراسلات إلى رئيس التحرير على العنوان التالي:

دراسات استراتيجية - مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية

ص. ب: 4567

أبوظبي – دولة الإمارات العربية المتحدة

هاتف: 4044541-9712+

فاكس: 4044542-9712+

E-mail: pubdis@ecssr.ae

Website: http://www.ecssr.ae

المحتويات

مقدمة

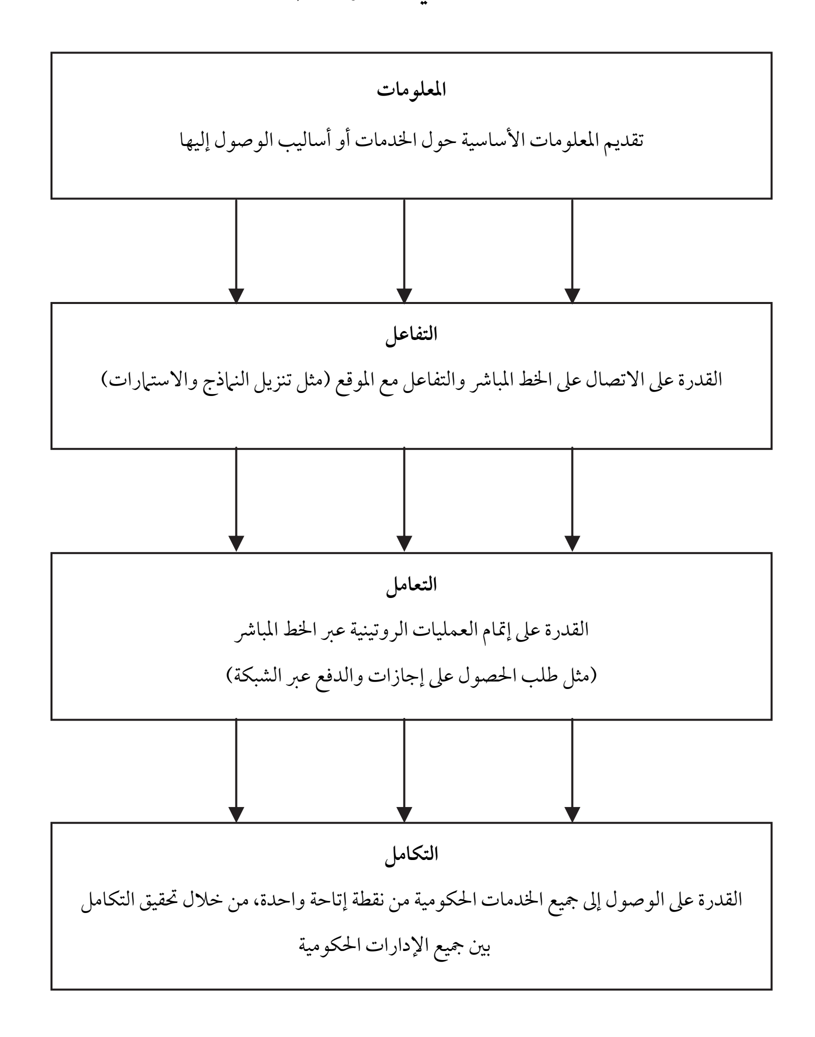
تشير المعرفة في كثير من الأحيان إلى الأصول الاستراتيجية التي يمكن أن تستخدم في تحسين الأداء المؤسسي، ولهذا، فقد أصبحت إدارة المعرفة Knowledge Management من العمليات التي تجتذب اهتمام تلك المؤسسات التي تسعى إلى رفع كفاءتها التجارية، وتطوير أدائها الإداري، وزيادة فرصها التنافسية. وتتلخص أهمية إدارة المعرفة بالنسبة إلى المؤسسات في قدرتها على تنفيذ المشروعات بكفاءة على نحوٍ يحقق أفضل استفادة ممكنة للأصول المعرفية المستدامة، وبما يكفل ضمان فاعلية المشروعات ونجاحها.[1] ولإنجاز هذه الأهداف، يتعين ابتكار المعرفة الجديدة المناسبة، ومعالجتها، وبثها وتشاطرها وتبادلها.[2] وفي واقع الأمر، فإن الحكومات ما هي إلا مؤسسات عملاقة تتعامل مع كميات ضخمة من المعلومات. وتتبنى العديد من الحكومات إقامة مشروعات حيوية لمواجهة حاجات الجماهير التي تتزايد مطالباتها بتحقيق أعلى معايير ضبط الجودة، والاحترام، والاستجابة السريعة. وفي هذا الاتجاه، تسعى مبادرات الحكومة الإلكترونية إلى زيادة كفاءة العمليات من خلال تيسير الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية عبر تقنيات المعلومات الحديثة، كما تسعى أيضاً إلى تأكيد توطيد العلاقات مع المواطنين، والمؤسسات التجارية، والهيئات الأخرى. وهنا تبرز إدارة المعرفة لتضطلع بدورٍ مفتاحي في تحقيق كفاءة تدفق المعرفة وفاعليتها في ما بين الهيئات الحكومية من ناحية، وبين هذه الهيئات والأطراف الأخرى المتعاملة معها من ناحية أخرى.

وتسهم الحكومات الإلكترونية في ترشيد النفقات، وتطوير الخدمات الحكومية، وتقديم يد العون في مجال التعلم المستمر، والاستجابة لاتجاهات العملاء ورغباتهم. وأما العوامل الحاسمة التي من شأنها أن تؤثر في نجاح الحكومة الإلكترونية، فتتمثل في ما يأتي:[3]

- الرغبة في ترشيد التكاليف وتحقيق عائد متزايد.
- إحداث تغييرات جذرية في القطاع العام، واستبدال مصطلح "تشييد" بمصطلح "الحكومة الإلكترونية".
- دعم مشاركة المواطنين في صياغة السياسات من خلال استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية للحصول على الخدمات الإجرائية، والتفاعلية.
- تحقيق الاستثمار الأمثل لميزات الحكومة الإلكترونية.
- تطوير ملامح العلاقة الأساسية التي تربط بين كل من الحكومة، والمجتمع، والمواطنين.
- دعم عمليات التعلّم التي تؤدي إلى الإبداع من خلال التقييم المستمر.
- تحقيق تغييرات جذرية في أساليب العمل الحكومي من خلال توظيف تقنيات المعلومات المختلفة.
- تحديد الجوانب الإبداعية التي من شأنها أن تعمل على دفع عجلة الإبداع.
- التعاون بين سائر الجهات الحكومية على مستوى الدولة بمختلف قطاعاتها.
- متابعة توقعات المواطنين وطموحاتهم.

الشكل (1)

تدفق العمليات في الحكومة الإلكترونية[4]



لقد عمدت الدول التي تبنت مبادرات لإنشاء حكومات إلكترونية إلى تنفيذ هذه المبادرات من خلال توظيف بوابات الويب أو الشبكة The Web Portals كنوافذ يمكن الإطلال من خلالها على الحكومات وما تقدمه من خدمات رسمية. هذا وتسعى أغلبية بوابات الحكومة الإلكترونية E-government Portals إلى تقديم مجموعة متجانسة من الخدمات الحكومية لدعم التفاعل بين الحكومات والمواطنين، وبين الحكومات وقطاع المال والأعمال، وفي ما بين الإدارات الحكومية المختلفة.

هذا وتصنَّف خدمات الحكومة الإلكترونية – وفقاً لقوة الحضور على الشبكة – إلى خمسة مستويات:[5]

1. الحضور المتواضع: يقدم الموقع على الشبكة أو البوابة الرسمية مجرد إحالات إلى الإدارات والمكاتب الحكومية، التي تشتمل بدورها على المعلومات الأساسية.

2. الحضور المتزايد: تضطلع الخدمات المتاحة على الخط المباشر بإحالة المستفيد إلى قواعد البيانات، وغيرها من مصادر المعلومات الجارية والراجعة.

3. الحضور التفاعلي: يتفوق هذا المستوى على المستوى السابق من خلال إضافة خاصية "التفاعلية"، بإتاحة روابط إلكترونية تساعد المستخدم على تنزيل المعلومات من شبكة الإنترنت، والتواصل مع الموظفين الحكوميين.

4. الحضور الإجرائي: يشير هذا المستوى إلى إتاحة القدرة على تنفيذ الإجراءات والتعاملات المختلفة عبر الخط المباشر، مثل: سداد الضرائب، ودفع الغرامات المستحقة عن المخالفات المرورية، وتقديم طلبات الحصول على الخدمات العامة عبر وصلات نشطة.

5. الحضور الشبكي: يقدم هذا المستوى شبكة متكاملة تقوم بربط مختلف الجهات العامة، وتتيح المعلومات والخدمات، على نحو يدعم التحاور والتشاور بين الحكومات والمواطنين.

ويُعد الإطار العام الذي صاغه فاسيليوس Vassilios[6] من أكثر الرؤى وضوحاً في هذا الصدد، حيث يرى أن بوابات الحكومة الإلكترونية تنطوي على ما يأتي:

- الأرشيف الإلكتروني e-Archive: ويشتمل على المكتبات الإلكترونية e-libraries، وغرف العمل job-rooms، والمعلومات العقارية، والأرشيفات الرقمية.

- الديمقراطية الإلكترونية e-Democracy: وتشتمل على عمليات إدارة الاعتصامات والتذمرات، والمنتديات الافتراضية للنشاطات الديمقراطية والسياسية، والمشاركة في اتخاذ القرارات العامة، والتصويت عبر الإنترنت.

- الأعـمال الإلكترونيـة e-Business: وتـشمل مراكـز خـدمات رجـال الأعمال والمستثمرين، والسجلات التجارية.

- المواطنـة الإلكترونيـة e-Citizenship: وتـشمل الـسجلات الـسكانية، وإدارة الأمن الاجتماعـي، والتقـارير الأمنيـة، وتغيـير عنـاوين الإقامـة والعمل، وتقييم المهارات، والخدمات الصحية الإلكترونية e-Health.

- إتاحــة الوصــول الإلكــتروني e-Accessibility: وتــشمل صــفحات الشبكة الناطقة لفاقدي أو ضعاف البصر، ومواقع الشبكة العامـة التـي تساعد على تعلّم قيادة الحاسب الآلي ومحو الأمية المعلوماتية.

الإطار المنهجي للدراسة

أهداف الدراسة

تكشف الدراسة المسحية التي توافرت عليها إدارة الشؤون الاقتـصادية والاجتماعيـة بمنظمـة الأمـم المتحـدة United Nations Department of Economic and Social Affairs الصادرة في إبريـل 2012،[7] التـي تتنـاول الوضع الراهن لآخر مستجدات برامج الحكومة الإلكترونية في جميـع أنحـاء العالم، عن تصدّر برامج الحكومة الإلكترونية لـدول مجلـس التعـاون لـدول الخلـيج العربيـة بـرامج الحكومـة الإلكترونيـة في العـالم العـربي. لـيس هـذا

فحسب، بل تبوأت تلك البرامج أيضاً مراكز متقدمة للغاية في الترتيب العالمي الذي تضمن 190 دولة من جميع أنحاء العالم لعام 2010 (انظر الجدول 1، وكذلك الجدول 3 في الملحق). وبناءً عليه، فإن دول مجلس التعاون لا تتفوق على مثيلاتها من الدول العربية فحسب، بل تتفوق كذلك على العديد من الدول في أوروبا، وأمريكا اللاتينية، وآسيا، وإفريقيا في ما يتعلق بكفاءة برامج الحكومة الإلكترونية.

الجدول (1)

الترتيب العالمي لبرامج الحكومة الإلكترونية في دول مجلس التعاون[8]

الدولة	البوابة الإلكترونية	المنطقة	الدخل	الترتيب العالمي
الإمارات	ehttp://www.government.a	غرب آسيا	مرتفع	28
البحرين	http://www.bahrain.gov.bh	غرب آسيا	مرتفع	36
السعودية	http://www.saudi.gov.sa	غرب آسيا	مرتفع	41
قطر	http://www.gov.qa	غرب آسيا	مرتفع	48
الكويت	http://www.e.gov.kw	غرب آسيا	مرتفع	63
عُمان	http://www.oman.om	غرب آسيا	أعلى من المتوسط	64

ويسعى الباحث في هذه الدراسة للتعرف إلى كفاءة آليات إدارة المعرفة في دعم إتاحة الوصول إلى المعرفة، وإنتاجها، وتداولها، من خلال تطبيق نموذج تقييمي شامل لإدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية من خلال ثلاث خطوات: أولاً، تحديد الآليات الرئيسية لإدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون. ثانياً، البحث والتنقيب بعمق في محتويات تلك البوابات. ثالثاً، دراسة المؤشرات التي تقترن بكفاءة إجراءات إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية موضوع الدراسة.

ويأتي ذلك انطلاقاً مما تضطلع به عمليات إدارة المعرفة من دورٍ مهم في تدفق المعرفة وانسيابها بين الحكومات، والأفراد، والمؤسسات بفاعلية، من خلال بوابات الحكومة الإلكترونية على الشبكة.

تساؤلات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، يسعى الباحث للإجابة عن التساؤلات الآتية:

1. ما أبرز ملامح الحكومة الإلكترونية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية في ضوء التقارير والدراسات الدولية؟
2. ما مدى كفاءة آليات إتاحة الوصول إلى المعلومات ببوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون؟

3. ما مدى كفاءة آليات ابتكار المعرفة وإنتاجها ببوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون؟

4. ما مدى كفاءة آليات تداول المعرفة وبثها في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون؟

5. ما مدى كفاءة آليات إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون؟

6. هل توجد اختلافات جوهرية في ما يتعلق بكفاءة آليات إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون؟ وما أبرز تلك الاختلافات إن وجدت؟

7. ما جوانب التميز الخاصة ببوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون؟

8. كيف يمكن تطوير أداء العمل في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون؟

مجال الدراسة

تتعرض الدراسة بالتحليل والتقييم والمقارنة إلى بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية الست، المتاحة

باللغتين العربية والإنجليزية على شبكة الإنترنت خلال الفترة الزمنية من 15 مارس 2012 – 15 ديسمبر 2012.

منهج الدراسة

تعتمد الدراسة على ثلاثة مناهج هي: الأول، منهج المسح الميداني الوصفي التحليلي الذي يكشف عن الأوضاع المتعلقة بظاهرة معينة في الوقت الراهن لتأييد إيجابياتها، والوقوف على سلبياتها، ووضع الخطط والبرامج الإلكترونية اللازمة لتقويمها. وقد استخدم هذا المنهج لتحديد مدى كفاءة إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية، محل الدراسة. والثاني، المنهج المقارن؛ وذلك للمقارنة بين إجراءات إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية، موضع الدراسة، حتى يتم الوصول إلى ترتيب يعكس إمكانات كل بوابة. والثالث، منهج دراسة الحالة؛ للتحليل المفصل لإمكانات بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون، والتعرّف إلى السمات التي تختص بها كل بوابة في ما يتعلق بإجراءات إدارة المعرفة.

أدوات جمع البيانات

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على البحث الوثائقي، بشقيه المطبوع والرقمي، والإبحار التفاعلي عبر الشبكة، والملاحظة والتجريب لبوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لفترة زمنية امتدت على نحو تسعة أشهر.

الجدول (2)

نموذج إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية

آليات إدارة المعرفة	المعيار الرئيسي	المعيار الفرعي
إتاحة الوصول إلى المعرفة	- إتاحة الوصول إلى البوابة - البحث والاسترجاع - التصفح - إضفاء طابع شخصي على الخدمات والمنتجات	الاستفسار عرض النتائج
ابتكار المعرفة وإنتاجها	- القدرة على الدخول - عرض المعلومات - اقتناء المعلومات بشأن المستفيدين - التلقيم المرتد feedback - اقتناء المعلومات ذات الصلة	
تداول المعرفة ومشاركتها	- التعاون على الخط المباشر - التنبيه والتذكير المعلوماتي - دعم المستفيد - اقتسام الموارد	تعاون المؤسسة مع المستفيد تعاون المستفيد مع المستفيد

وقد اعتمد الباحث في تدقيق البيانات والمعلومات التي توصل إليها على "قائمة المراجعة" Checklist، التي جرى استنباط المعايير الرئيسية والفرعية الخاصة بها من نموذج إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية الواردة في الجدول (2). وتتسم قائمة المراجعة بصلاحيتها للتطبيق في مجال الحكومة

الإلكترونية، وتغطيتها لجميع المجالات الموضحة بنموذج إدارة المعرفة، وتركيزها على الجوانب الوظيفية والفنية التي تيسِّر تدفق عمليات إدارة المعرفة. ولقد جرى تقييم البوابات الإلكترونية الست، كل على حدة، بحيث يجري التأشير إلى كل معيار رئيسي أو فرعي بعلامة (✓) إذا كان محققاً في البوابة، وعلامة (×) إذا لم يكن محققاً فيها. وفي نهاية القائمة، يجري إحصاء إجمالي علامات (✓) وعلامات (×)؛ تمهيداً لعقد المقارنة بين تلك البوابات.

فضلاً عن قائمة المراجعة استعان الباحث أيضاً ببعض المواقع والبرامج الاختبارية المتاحة على الشبكة، مثل موقع ألكسا Alexa،[9] الخاص بترتيب المواقع على الإنترنت طبقاً لمعدلات استخدامها.

تعريف المصطلحات الإجرائية

إتاحة الوصول إلى المعرفة

هي آلية تمكِّن المستفيدين من الوصول إلى المعرفة المختزنة في البوابة الإلكترونية. وتركز هذه الآلية على الأدوات التي تدعم حصول المستفيدين على المعرفة عبر البوابة، وهي تقوم بوظائف التوزيع، والمشاركة، والبث، الواردة في النماذج الأخرى، ومن ثم، فهي تقدم مزيجاً من إجراءات تدفق المعرفة من البوابة في اتجاه الأفراد، وإجراءات تدفق المعرفة في ما بين الأفراد أنفسهم في اتجاه البوابة لتيسير اقتسام المعرفة.

ابتكار المعرفة وإنتاجها

هي آلية تتيح جمع المعرفة التي تتعلق بالمستفيدين، والمعرفة التي يقـدمها المستفيدون أنفسهم. وفي حين تقدم آلية إتاحة الوصـول إلى المعرفـة الأدوات التي تعمل على تيسير تدفق المعرفة من البوابة إلى المستفيد، تعمد هـذه الآليـة إلى دعم تدفق المعلومات من المستفيد تجاه البوابة.

تداول المعرفة ومشاركتها

هي آلية تسعى إلى دعم تـدفق المعرفـة في مـا بـين المـستفيدين أنفـسهم، ويكون التركيز فيها على الأدوات التي تساعد على اقتسام المعرفة وتبادلها بـين الأفراد والمؤسسات التي يكون لها الحق في الوصول إلى البوابـة. وعـلى غـرار آلية إتاحة المعرفة، تميز آلية تـداول المعرفـة ومـشاركتها بـين الأطـراف التـي تشترك في تقاسمها.

مراجعة الإنتاج الفكري لإدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية

يمكن تـصنيف الدراسـات والبحـوث التـي تناولـت إدارة المعرفـة في بوابات الحكومة الإلكترونية إلى أربعة قطاعات رئيسية: (1) دراسات تتناول إدارة المعرفة في إطار الحكومة الإلكترونيـة. (2) دراسـات تهـتم بخـصائص بوابات الحكومة الإلكترونية. (3) دراسات تُعنـى بتقيـيم بوابـات الحكومـة

الإلكترونية. (4) دراسات تعمد إلى تصميم نماذج لإدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية.

أولاً: إدارة المعرفة في إطار الحكومة الإلكترونية

تنطوي الحكومة الإلكترونية على استخدام تقنيات الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت) بقصد تقديم طرق وصول دائمة ومستمرة إلى المعلومات والخدمات الحكومية، على حدٍّ سواء، وإيجاد طرقٍ غير مسبوقة للتعامل مع المواطنين والمشروعات. وعلى أي حال، فإن مبادرات إنشاء حكومات إلكترونية تواجه تحديات عدة، أبرزها تزايد مطالبة الأفراد المستفيدين ليس بتحسين سبل إتاحة الوصول إلى المعلومات والخدمات المقدمة فقط، ولكن تحقيق معدلات استجابة أكثر سرعة أيضاً، ولقد أتاح النمو المطرد والسريع لحجم التعاملات الحكومية الفرصة أمام الحكومات لإعداد الدراسات التي تُعنى باستخدام العملاء، بما من شأنه أن يسهم في إدراك رغبات المستفيدين، ويساعد على التأهب لتلبية استخداماتهم المستقبلية. وكما هو معروف، تعتبر إدارة المعرفة هي الخطة الاستراتيجية المناسبة التي تمكّن مبادرات الحكومة الإلكترونية من تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية: أولاً، مواجهة توقعات المستفيدين المتزايدة في ما يتعلق بتحسين إتاحة الوصول إلى الخدمات والمعلومات.[10] ثانياً، التحرك نحو الحكومة الإلكترونية المنشودة التي يتطلع إليها المواطنون.[11] ثالثاً، تيسير التعاملات التفاعلية بين وحدات الحكومة الإلكترونية وجميع إداراتها.

وتعد "إدارة العلاقات المرتبطة بـالعملاء" Customer Relationship Management أكثـر العنـاصر أهميـة في أي مبـادرة مـن مبـادرات إنـشاء الحكومات الإلكترونية. ويصف بنج Peng وتـشن Chen،[12] إدارة علاقـات العملاء؛ بأنها نظام معلومات يساعد المشروعات على إدارة العلاقـات وثيقـة الارتبـاط بـالعملاء. وتنبثـق أهميـة مثـل هـذه الـنظم في سـياق الحكومـة الإلكترونية من قدرتها على إدارة مختلف الوظائف الحكومية، بما من شـأنه أن يزيد من درجات رضا العملاء وولائهـم وانـتمائهم للدولـة. وبالإضـافة إلى ذلك، فقـد توصَّـل أسنتـشـر Accenture،[13] مـن خـلال دراسـته لبوابـات الحكومة الإلكترونية إلى أن نظم إدارة العلاقات ذات الصلة بالعميـل تعمـل على تعزيز كفـاءة الحكومـة الإلكترونيـة بـين الإدارات الحكوميـة. وأكـد في دراسته ضرورة اضـطلاع الحكومـات بتـصميم أدوات لقيـاس مـدى رضـا العملاء إذا ما طمحت إلى تقديم خدمات جيدة وقيّمة.[14]

وهكذا، تسير نظم إدارة علاقات العملاء جنباً إلى جنب مـع توجهـات الحكومة الإلكترونية المبنية على رغبات العملاء. ومن المميزات التـي تتحقـق بتطبيـق مبـادئ إدارة علاقـات العمـلاء في مجـال الحكومـة الإلكترونيـة أن الخدمات التي يجري تقديمها للعملاء يمكن أن تتوافق مع رغبـاتهم، عـلاوة على أن نظم إدارة علاقات العملاء هذه إنما تتيح لهم القدرة على الوصـول إلى المعلومات على نحوٍ يكفل تحقيق قدرٍ كبير من التكاملية والشفافية من ناحية، وتوطيد العلاقة بين الحكومة والعملاء (المواطنين) من ناحية أخرى.

ولاحظ زاهافورا Zahavora وزلِمن Zelmne،[15] وجود نوعٍ من الاتفاق بين المحللين، والباحثين، والشركاء الصناعيين على أن علاقات العمـلاء ومـا تمليه من خدمات ودعم، يمكن أن تحقق للمؤسسات فوائد جمة إذا ما عمدت إلى تطبيق إدارة المعرفة، إذ إن العديـد مـن عمليـات إدارة علاقـات العمـلاء يعتمد على مصادر المعرفـة المختلفـة. ويـصنف جِـبرت Gebert وآخـرون[16] المعرفة التي تتدفق في عمليات إدارة علاقات العملاء إلى ثلاث فئات:

1. المعرفة التي تقدم للعملاء: وهذه المعرفـة ضروريـة لإشـباع الحاجـات المعرفية للعملاء، مثل المعرفة التي تقدم عن السلع والمنتجات.

2. المعرفة عن العملاء أنفسهم: وينمو هذا النوع من المعرفة بشكل تراكمـي لإدراك دوافع العملاء، كل على حدة، ويمكـن أن تـشتمل هـذه المعرفـة على معلومات ترصد الجوانب التاريخية للعملاء، وتوقعاتهم... إلخ.

3. المعرفة المستقاة عن العملاء: يمكن للمؤسسة هنـا أن تـستخدم معرفـة العملاء الخاصة بالمنتجات، أو الخدمات، أو أي معلومات أخـرى يـتم تجميعها في تطوير الخدمات وتحسينها.

وتنهض نظم إدارة علاقات العميل بدورٍ مهـم في النظـر إلى العمليـات والنشاطات الحكومية باعتبارهـا نـشاطات تجاريـة، وفي التعامـل مـع جميـع المستخدمين للخدمات الحكومية بوصفهم "عملاء"، ويمكن لإدارة المعرفـة

أن تُستخدم كجزء من نظم إدارة علاقات العملاء لتطوير الإجراءات المتصلة بهم، مثل: تحديد الحاجات والرغبات، وقياس الرضا، واختيار قنوات بث المعلومات وتوزيعها، وتقديم خدمات توصيل المعلومات، وتحقيق جودة الخدمات، وتلبية الاستفسارات والتساؤلات.[17] ومما لاشك فيه أن جميع هذه النشاطات يرتبط بمبادرات الحكومة الإلكترونية،[18] ومن ثم، فإنه يتعين على مثل هذه المبادرات أن تركز على المسارات الثلاثة لتدفق المعرفة: المعرفة التي تقدم للعملاء، والمعرفة عن العملاء، والمعرفة التي تُستقى من العملاء.

ويرى محمد غندور[19] في دراسة عن مبادرات الحكومات الإلكترونية العربية ودورها في تطوير العمل الإداري الحكومي، أن مشروعات الإدارة الحكومية الإلكترونية يجب أن تنفذ على مراحل عدة، وأن التطبيق الفوري والمتسرع يؤدي إلى فشل النظام، وربما انهياره بالكامل. وخلص إلى أنه لايزال أمام الدول العربية الكثير من الوقت والجهد لتصل إلى المستوى المنشود لتحقيق الطموح العربي في هذا المضمار.

وقد حاول منصور الزامل[20] استكشاف مدى تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية في المناهج الدراسية التي تقدمها أقسام علوم المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية ومقارنتها بالجامعات الكندية، وذلك للتعرف إلى إذا ما كانت تلك الأقسام قد صنفت مفهوم الحكومة الإلكترونية في مناهجها الدراسية. وأوصى الباحث بأهمية تخصيص مواد

لتدريس مفهوم الحكومة الإلكترونية في مناهج أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات السعودية.

ثانياً: خصائص بوابات الحكومة الإلكترونية

بوابة الحكومة الإلكترونية هي برنامج تنفيذي نموذجي لإحدى مبادرات الحكومة الإلكترونية، يتيح الوصول إلى الحكومة وما تقدمه من خدمات. وقد ناقش يونج Young وكوون Koon،[21] كيف يمكن للحكومات أن تتبنى النموذج التجاري المناسب لتنفيذ مبادرات الحكومة الإلكترونية من خلال نموذج البوابة الإلكترونية، ويرجع ذلك إلى تقديم البوابات الإلكترونية نوافذ موحدة Federated؛ يمكن من خلالها الدخول إلى خدمات وكلاء متعددين، فضلاً عن إتاحتها للمستفيد القدرة على التفاعل السهل والمرن مع هؤلاء الوكلاء.

ويحظى موضوع طبيعة البوابات الإلكترونية وطرق تبويبها بالعديد من الدراسات والبحوث، ويصنف دياز Dias،[22] البوابات بناءً على الوظائف التي تضطلع بها إلى: البوابات الأفقية، أو العامة، والبوابات الرأسية أو المشتركة أو بوابات المشروعات. ويؤكد دياز على وظيفتين رئيسيتين للبوابات المشتركة هما: دعم اتخاذ القرار، والتيسير المشترك للإجراءات. ومن شأن هذه الوظائف أن تتيح للمستفيدين القدرة على الوصول إلى المعلومات، وتوفير المعلومات لكل من يحتاج إليها لتحقيق الأهداف المنشودة. ومن أمثلة

البوابات التي تندرج تحت هذه الفئة: بوابات المعرفة، وبوابات المعلومات الخاصة بالمشروعات.

ويرى دانيال Daniel وورد Word،[23] أن بوابات الحكومة الإلكترونية تشبه، إلى حدٍّ كبير، بوابات المعلومات الخاصة بالمشروعات، إذ إنها تقدم جوانب متنوعة، مثل: إتاحة جيدة للوصول إلى المعلومات، والمشاركة المتزايدة، والاستخدام المكثف للتطبيقات المتاحة وما بينها من تكامل. فضلاً عن ذلك، فإن بوابات الحكومة الإلكترونية لا تتيح فقط الوصول إلى قطاع عريض من التطبيقات الداخلية والخارجية ومصادر المعلومات، بل تتيح كذلك إمكانية التفاعل مع هذه التطبيقات. وتتسم بوابة الحكومة الإلكترونية النموذجية بشمولية التغطية، والإتاحة الخطية أو المتسلسلة للمعلومات والخدمات.[24]

ويتعين على بوابات الحكومة الإلكترونية – باعتبارها بوابات شاملة – أن توفر الأمور الآتية: التصنيف المنطقي والقدرة على البحث، وإمكانية تسجيل المعلومات، وتقديم المساعدة للحصول على المعلومات، وإمكانية تشاطر المعلومات مع الآخرين، وتوفير الأمن وحماية الخصوصية، وإضفاء الطابع الشخصي على المعلومات، وتقديم أدلة المعلومات المرجعية، وإتاحة قنوات متنوعة للوصول إلى المعلومات، وإتاحة القدرة على الاتصال بالخدمات القطاعية المختلفة من خلال نقطة إتاحة واحدة، وتوفير إمكانية الحصول على الخدمات الحكومية المطلوبة دونما الحاجة إلى التعرف إلى الجهات التي تقدم هذه الخدمات.[25] وتستعين معظم البوابات الحكومية على شبكة الإنترنت في الوقت

الراهن بما يُعرف بتطبيقات "الويب 2.0" (Web 2.0)، مثل: خدمة التلقيم الإخباري الموجز، Really Simple Syndication RSS، وخدمات تبادل الوسائط المتعددة Multi Media Services، والمدونات Blogs، والمنتديات Forums، ووصف المحتوى Content Tagging، والشبكات الاجتماعية Social Networking، والتأليف والتحرير الحر Wiki، وهذا ما دعا آلتون شوا Alton Chua، وربيكا أنج Rebecca Ang،[26] إلى الاعتقاد بوجود علاقة ارتباطية قوية بين استخدام بوابات الحكومة الإلكترونية لتطبيقات "الويب 2.0"، وبين جودة تلك البوابات.

ثالثاً: تقييم بوابات الحكومة الإلكترونية

يوجد العديد من الدراسات والبحوث في مجال تقييم بوابات الحكومة الإلكترونية حول العالم، ونظراً إلى كثرة الدراسات والبحوث في هذا الصدد، فسوف يجري التركيز على أحدث الدراسات والبحوث التي تندرج تحت هذه الفئة. وعلى أي حال، فقد تناولت دراسة رودريجو ألمازان Rodrigo Almazan ورومان جارسيا Roman Garcia،[27] بوابات الحكومة الإلكترونية في المكسيك من حيث المفهوم، والاتجاهات، والتحديات، وأوضح سيونجيل لي Seongil lee وجو إينكو Joo EunCho،[28] بعد إجرائهما إحدى الدراسات التقييمية لاستخدام بوابة الحكومة الإلكترونية لكوريا الجنوبية، أن خدمات الحكومة الإلكترونية تستغرق وقتاً طويلاً

وتتطلب عدداً من الإجراءات، إذ يستغرق إتمام الخدمة الواحدة أربع دقائق في المتوسط، والإبحار في نحو اثنتي عشرة صفحة، ومن ثم فقد اقترح الباحثان ضرورة تقسيم الخدمات الرقمية للتغلب على هذه المشكلات.

وفي دراسة تقييمية لجودة بوابة الحكومة الإندونيسية، انتهى فتح الواحد Fathul Wahid،[29] إلى أن 66.9٪ من المدن والأقاليم الإندونيسية فقط هي التي تمتلك مواقع مستقلة ونشطة، في حين تنطوي بقية المواقع الإلكترونية الخاصة بالمدن والأقاليم الأخرى تحت مظلة مواقع المقاطعات. وانتهى الباحث إلى أن بوابة الحكومة الإلكترونية الإندونيسية متوسطة المستوى، سواء من حيث جودة المحتوى، أو من حيث سهولة الاستخدام.

وعمد ميخائيل أتالوجلو Michail Ataloglou وأناستاسيوس أكونوميديس Anastasios Economides،[30] إلى اختيار 100 موقع أوروبي تمثل عشرة أنواع من الوزارات في عشر دول أوروبية؛ بهدف تقييم الوضع الراهن، ولاسيما مواقع وزارات: الشؤون الخارجية، والدفاع الوطني، والبيئة. واقترح الباحثان ضرورة استخدام أحدث التقنيات (مثل: الحكومة المتنقلة، و"الويب 2.0") لتقديم خدمات أكثر فاعلية للمواطنين.

وتبرز مراجعة الإنتاج الفكري اهتماماً كبيراً ببوابات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، فقد تناول عبدالمحسن أبانومي وعلي البادي وبام مايهوي Pam Mayhew،[31] القدرة على الوصول إلى المواقع الحكومية من

خلال دراسة تقييمية مقارنة متعمقة للمواقع الحكومية في كل من المملكة العربية السعودية وسلطنة عمان. وقد عمد الباحثون إلى التركيز على ثلاثة موضوعات: تحديد المعايير الأساسية الخاصة بقياس الوصول إلى مواقع الشبكة، والتعرف إلى أدوات القياس، ودراسة العوامل السلوكية الحاسمة في تصميم موقع إلكتروني حكومي فعَّال. ومن ناحية أخرى، حرص فالح آل ضرمان[32] على تحديد مدى مشاركة الموظفين في التخطيط لمشروع الحكومة الإلكترونية في مكة المكرمة ومنطقة الباحة، وتحديد الغرض من استخدام المشروع على الإنترنت، وخدمات المشروع، وإيجابياته، وسلبياته، والمشكلات والمعوقات التي تواجهه، إضافة إلى تحديد التقنيات والأجهزة الحاسوبية وتقنيات الاتصالات التي يعتمد عليها المشروع في تقديم الخدمات. واهتمت أروى الأعمى[33] بإعداد دراسة تقييمية لبوابات الإدارات المحلية السعودية بهدف الوقوف على العناصر التي يتطلبها الارتقاء بهذه البوابات الإلكترونية، ما يتيح للمواطنين المشاركة في التخطيط الاستراتيجي للمملكة. وسعى عبدالهادي العيدروس وستيف روبتس Steve Robets وجيمس درنلي James Dreanley،[34] إلى تقييم مواقع الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من خلال عينة اشتملت على موقعين حكوميين، بغية الوقوف على المعوقات التي تكتنف استخدام المواقع الحكومية السعودية. وقامت هند الخليفة[35] بدراسة استكشافية أخرى للتعرف إلى إمكانية الوصول إلى المواقع الإلكترونية الحكومية للمملكة العربية السعودية، إذ اعتمدت خلالها على تطبيق معيار الوصول إلى مواقع الشبكة العالمية، ورصدت الباحثة عدداً من

الأخطاء التي اشتملت عليها بعض المواقع، وقدمت في نهاية الدراسة بعض المقترحات والتوصيات في هذا الشأن.

وقد حاول فرحان وساندرسون Sanderson،[36] قياس مدى رضا المستفيدين عن بوابة الحكومة الإلكترونية الكويتية خلال البحث عن المعلومات عبر هذه البوابة، وأوضحت نتائج الدراسة ارتفاع مستويات رضا المستفيدين، ولاسيما في ما يتعلق بتنظيم المعلومات وتبويبها.

وقام حسن بهذادي وآخرون،[37] بدراسة إجراءات إدارة المعرفة وآلياتها (الإتاحة، والابتكار، والتداول) في عشرين بوابة حكومية رسمية تم تصميمها باللغة الفارسية في إيران. وأوضحت الدراسة أن آليات إدارة المعرفة في تلك البوابات فقيرة للغاية، حيث بلغت نسبتها المئوية 26٪.

وخضعت مواقع الحكومة الإلكترونية الماليزية إلى دراستين أعد إحداهما موحد عبداللطيف ومحمد نورمان،[38] وأعد الأخرى وان عيسى وآخرون.[39] وقد خلصت الدراستان إلى النتيجة نفسها؛ وهي أن مواقع الحكومة الإلكترونية الماليزية لم توفر الحد الأدنى من المعايير التي ينص عليها معيار الوصول إلى مواقع الشبكة العالمية، وافتقار مديري هذه المواقع إلى معيار إتاحة الوصول إلى محتوى مواقع الشبكة.

أما بوابة الحكومة الإلكترونية الصينية فقد تم تقييمها من قبل يوان ليو Yan Liu وزي تشن Xi Chen وزياوي وانج Xiaoyi Wang،[40] حيث قام

هؤلاء الباحثون بتقييم البوابات الحكومية الإلكترونية لثلاثين مدينة صينية، وانتهت الدراسة إلى أن الصين تمتلك خدمات حكومية إلكترونية متقدمة، مثل الديمقراطية الإلكترونية، غير أن أداء مثل تلك الخدمات لا يرقى إلى المستوى المطلوب من جانب المستفيدين.

وأماط إدجار نابليون Edgar Napoleon ونينا ليم Nina Lim،[41] اللثام عن الصورة العامة لاستخدام المواقع الحكومية الإلكترونية في أوغندا، وما تتطلبه عمليات التطوير في ضوء معايير تصميم الموقع الشبكي على المستوى العالمي.

وأعد راكهي Rakhi وجوبتا Gupta وجايجيت Jaijit،[42] دراسة مسحية استكشافية لثلاثمئة بوابة حكومية في الهند، وخلصت الدراسة إلى أن أغلبية البوابات يتحقق بها تكامل البيانات، وأن بوابات المؤسسات والشركات الهندية تتفوق على مثيلاتها الحكومية، إضافة إلى وجود تباين كبير بين بوابات الحكومة الإلكترونية الهندية في ما يتصل بتكامل البيانات التي تختزنها.

وسعى بدر الفواز[43] للتركيز على تحسين استخدام مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية من خلال رسم خريطة طريق لدعم استخدام المواقع الشبكية الحكومية في الأردن، والإسهام في نجاحها. وعمدت نيفين المهدي[44] إلى تقييم عدد من بوابات المعلومات الحكومية الأجنبية والعربية وبوابة معلومات مصر على الشبكة والمقارنة بينها؛ بهدف تقديم المقترحات والتوصيات اللازمة لتطوير بوابة مصر للمعلومات. وعلى صعيد آخر اهتم

أحمد شاهين[45] بالتعرض لخصوصية المعلومات وسريتها بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية، وتوصل إلى أن الحكومات الإلكترونية العربية تحرص على تحديد الضوابط المتعلقة بإجراءات السرية وحماية خصوصية المتعاملين معها، وأنها لا تميز بين المواطنين والمقيمين على أراضيها في هذا الشأن، وأنها تلتزم بالنسبة الأكبر من قواعد سرية البيانات.

رابعاً: نماذج إدارة المعرفة عبر بوابات الحكومة الإلكترونية

تستطيع الحكومات أن تزيد من فاعلية مبادرات الحكومة الإلكترونية عبر بواباتها من خلال التعامل مع كل مستخدم باعتباره "عميلاً". ويحتوي "نموذج الاقتناء والتنظيم والتوزيع" The Acquisition, Organization and Distribution Model على ثلاثة عناصر لإدارة المعرفة عبر الإنترنت:[46] "الاقتناء"، ويعني جمع المعرفة من أعضاء المؤسسة أو أي مصادر أخرى تمهيداً لاختزانها، و"التنظيم" الذي يشير إلى عملية هيكلة المعرفة التي يتم اقتناؤها، وتكشيفها، وبلورتها، و"التوزيع"، الذي يعني القدرة على استرجاع المعرفة وتقديمها للشخص الباحث عنها في الوقت المناسب.

وتعتقد تيوانا Tiwana،[47] أن مواقع الشبكة الفعالة هي التي تركز على إدارة المعرفة الخاصة بالعميل، وتعمد إلى تقديم معرفة متعمقة عن العميل، وتضم هذه المعرفة ثلاث حالات متوازية: "الاقتناء"، ويعني تشكيل الرؤى والمهارات والعلاقات الارتباطية المدعومة بأدوات ضبط البيانات، وتقنيات المعلومات، و"المشاركة" وتشير إلى بث كل ما يتم التوصل إليه من معرفة،

و"الاستخدام" ويعني استيعاب توجهات المؤسسة وتطبيقاتها بما يتناسب مع المواقف المختلفة.

ومن الدراسات المهمة في هـذا الـصدد تلـك التـي أعـدها ديـون جـوه وآخرون Dion Goh،[48] إذ قـام البـاحثون بتـصميم نمـوذج تقييمـي لإدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية، ينطوي على ثلاث وظائف رئيسية في ستين بوابة حكومـة إلكترونيـة في آسـيا، وأمريكـا الـشمالية، حيـث تبـين أن البوابات التي خضعت للدراسة لا تنفذ سوى 36٪ من آليـات إدارة المعرفـة التي شملها النموذج.

نتائج دراسة آليات نموذج إدارة المعرفة بالتطبيق على بوابات الحكومة الإلكترونية في دول مجلس التعاون ومناقشتها

أولاً: آلية إتاحة المعرفة والوصول إليها

1. إتاحة الوصول إلى البوابة الإلكترونية

يعمد هذا المعيار إلى تقييم سـهولة الوصـول إلى البوابـة الإلكترونيـة وتحديد موقعها على شبكة الإنترنت من خلال استخدام محركـات البحـث والأدلة. إن ظهور البوابة الإلكترونية Visibility للمستفيدين المحتملـين من شأنه أن يساعد على استخدام البوابة والإفادة من محتوياتها، ومـن ثـم،

فإن البوابة "الجيدة" هي التي تحظى بالتكشيف في محركات البحث والأدلة الرئيسية.

الجدول (3)

آليات إتاحة الوصول إلى بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
ظهور البوابة في نتائج البحث بمحركات البحث	✓	✓	✓	✓	✓	✓
المجموع	1	1	1	1	1	1
النسبة المئوية	100	100	100	100	100	100

وتشير نتائج الدراسة إلى حصول جميع بوابات الحكومة الإلكترونية الست لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية التي خضعت للدراسة على نسبة مئوية قدرها 100٪، حيث ظهرت جميع هذه البوابات في الصفحات الأولى لنتائج عمليات البحث في محركات البحث والأدلة الرئيسية وهي: جوجل، وبنج، وياهو؛ سواء باللغة العربية أو الإنجليزية. وبالنسبة إلى ترتيب مواقع بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون **من حيث** الظهور في نتائج البحث في محركات البحث، فتشير خدمة ألكسا (ww.alexa.com) إلى تصدّر دولة قطر قائمة بوابات دول المجلس، حيث

جاءت في المرتبة 56,378 عالمياً، تليها بوابـة الحكومـة الإلكترونيـة للمملكـة العربية الـسعودية وجـاءت في المرتبـة 63,275، ثـم جـاءت بوابـة الحكومـة الإلكترونيـة لدولـة الكويـت في المرتبـة 73,712، وجـاءت بوابـة الحكومـة الإلكترونية لدولة الإمارات العربية المتحدة في المرتبة 392,680، ثـم جـاءت بوابة الحكومة الإلكترونية لسلطنة عمان في المرتبة 541,592، وأخيراً، جـاءت بوابة الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين في المرتبة 1,109,606.

2. البحث

يضطلع هذا المعيار بتقييم قدرة البوابة على استرجاع المعلومـات. ويعـد البحث من الملامح المعيارية التـي يـشتمل عليهـا معظـم البوابـات ومواقـع الويب، بما يتيح للمستفيدين القدرة على الوصول السريع للخدمات المناسـبة والمعلومات ذات الصلة. وقد يفضل المستفيدون في أحيـانٍ كثـيرة اسـتخدام البحث بدلاً من التصفح، ولاسيما في البوابات العملاقة.

أ. الاستفسار Query

يشير هذا المعيار إلى الاستفسارات المختلفة التي ينفذها المستفيدون عـن الخدمات المتاحة، مثل: بحث النص الكامل، والبحث المتقـدم، والتوصـيات التي تساعد المستفيدين على العثور على المعلومات اعتماداً على البحـوث التـي نفذها مستفيدون آخرون.

الجدول (4)

آليات الاستفسار في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
البحث الحر للنصوص	✓	✓	✓	✓	✓	✓
البحث المتقدم	✓	×	×	×	✓	✓
توصيات البحث	×	✓	×	×	×	×
المجموع	2	2	1	1	2	2
النسبة المئوية	66.66	66.66	33.33	33.33	66.66	66.66

ويوضح الجدول (4) تصدر بوابات الحكومة الإلكترونية لدول: الإمارات، والبحرين، وقطر، والكويت، بحصول كل منها على نسبة 66.66٪ في ما يتعلق بالقدرة على إتاحة آليات الاستفسار الثلاث (البحث الحر للنصوص، والبحث المتقدم، وتوصيات البحث)، ثم تأتي السعودية وعمان، وقد حصلت كل منهما على نسبة مئوية قدرها 33.33٪. وتتيح جميع بوابات الحكومة الإلكترونية التي شملتها الدراسة القدرة على البحث الحر للنصوص، في حين لم يتح البحث المتقدم سوى ثلاث بوابات هي: البوابات الحكومية الخاصة بكل من الإمارات، وقطر، والكويت. وأما آلية مساعدة الباحث باقتراح مصطلحات بحثية فلم تتحها سوى بوابة وحيدة فقط هي بوابة البحرين الإلكترونية.

ب. عرض النتائج

يشير هذا المعيار إلى القدرة على اختيار أسلوب عرض النتائج التي انتهى إليها البحث في البوابة، وتوافر عدد من الخيارات، ومنها على سبيل المثال، الترتيب وتقييد عملية البحث.

الجدول (5)

آليات عرض النتائج في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
اختزان نتائج البحث	×	×	×	×	×	×
البحث في نتائج البحث (تقييد البحث)	×	×	✓	✓	✓	✓
المجموع	0	0	1	1	1	1
النسبة المئوية	0.00	0.00	50.00	50.00	50.00	50.00

ويبين الجدول (5) حصول البوابات الحكومية للسعودية، وعمان، وقطر، والكويت على نسبة مئوية قدرها 50٪ في ما يتعلق بالقدرة على إتاحة آليات مناسبة لعرض النتائج في حين حصلت بوابتا الحكومة الإلكترونية للإمارات والبحرين على نسبة مئوية قدرها 0٪. وتعد آلية اختزان نتائج البحث إحدى نقاط الضعف لبوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، حيث لم تُتحها أي من البوابات الست محل

الدراسة. ومن المعروف أن مثل تلك الآلية تفيد في توفير الوقت والجهد حينما يرغب الباحث في تطوير بحثه في جلسة لاحقة، بما يتيح له استكمال ما بدأه مسبقاً ومن ثم تعديله، بدلاً من تكرار ذلك الجهد. وأما آلية تقييد البحث أو البحث في نتائج البحث، فقد أتاحتها أربع بوابات فقط هي: بوابات الحكومة الإلكترونية للسعودية، وعمان، وقطر، والكويت.

ومن بين الأساليب التي اعتمدت عليها بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون في فرز نتائج البحث وتقييدها، فرز النتائج وفقاً للتاريخ، أو تواريخ إنشاء الملفات، أو أحجام الملفات، أو تواريخ آخر تعديل للملفات، وترتيب النتائج تنازلياً، أو تصاعدياً، والحصول على البيانات في صورة مفصلة، أو في صورة موجزة، أو إبراز كلمات البحث في النتائج، أو عدم إبراز كلمات البحث في النتائج، وتوضيح نسبة مئوية تعكس ارتباط كل عنصر من عناصر البحث بكلمات البحث، وأخيراً البحث في نتائج البحث في ما يُعرف باستراتيجية القضمة الأخيرة Big Bite Strategy.[49]

3. التصفح

يقيس هذا المعيار القدرة على استكشاف محتويات البوابة؛ بحيث يقدم طريقة أو أكثر لعرض الهيكل التنظيمي، وتعتبر "خرائط الموقع" Sitemaps من أكثر الطرق استخداماً لعرض المحتويات، فضلاً عن قوائم الموضوعات الهرمية، والكلمات المفتاحية البارزة.

الجدول (6)

آليات التصفح في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
قاموس المصطلحات	×	×	×	✓	✓	×
خريطة الموقع	✓	✓	✓	✓	✓	✓
الكشاف	×	×	×	×	✓	×
المجموع	1	1	1	2	3	1
النسبة المئوية	33.33	33.33	33.33	66.66	100.00	33.33

ويشير الجدول (6) إلى تصدّر البوابة الحكومية لدولة قطر دول مجلس التعاون من حيث إتاحتها القدرة على تصفح المحتويات بنسبة مئوية قدرها 100٪، حيث أتاحت القدرة على استخدام آليات البحث الثلاث، وهي: قاموس المصطلحات، وخريطة الموقع، والكشاف. وجاءت البوابة الإلكترونية لحكومة عمان في المرتبة الثانية بنسبة مئوية قدرها 66.66٪. وجاءت بوابات الحكومة الإلكترونية للإمارات والبحرين والسعودية والكويت في المرتبة الثالثة بنسبة مئوية قدرها 33.33٪ لكل منها. وتوضح الدراسة التقييمية للبوابات التي شملتها الدراسة إتاحة جميع بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون آلية خريطة الموقع، في حين اقتصر تقديم آلية قاموس المصطلحات على بوابتين فقط هما عُمان وقطر، واقتصرت إتاحة آلية الكشاف على بوابة واحدة فقط هي بوابة حكومة قطر الإلكترونية.

4. إصباغ الخدمات بالطابع الشخصي

يسعى هذا المعيار إلى تقييم القدرة على إصباغ محتويات البوابة بالطابع الشخصي Personalization. وبعبارة أخرى، فإن هذا المعيار ينطوي على مختلف الملامح التي تعمل على تعديل الخدمات والمنتجات لتتوافق مع رغبات العملاء. إن هذا المعيار يكسب المستفيدين القدرة على إعداد حسابات وصفحات خاصة للحصول على الصورة التي يرغبون في الحصول على المعلومات من خلالها؛ بما في ذلك تحديد الخطوط، والألوان، والأطر... إلخ.

أ. إصباغ واجهة التعامل مع المستفيد بالصبغة الشخصية

يشير هذا المعيار إلى الخيارات المتاحة لإصباغ المحتويات بالطابع الشخصي بناءً على رغبات المستفيدين.

ويبين الجدول (7) حصول خمس بوابات حكومية إلكترونية على نسبة مئوية قدرها 100٪ في ما يتصل بإتاحة آليات مناسبة لإصباغ واجهة التعامل مع المستفيد بالصبغة الشخصية؛ وهذه البوابات الخمس هي للإمارات، والبحرين، والسعودية، وعُمان، وقطر. وعلى الجانب الآخر، حصلت بوابة حكومة الكويت على أقل نسبة مئوية، حيث سجلت نسبة مئوية قدرها 25٪. وبعبارة أخرى، استعانت جميع بوابات الحكومة الإلكترونية التي شملتها الدراسة – باستثناء البوابة الحكومية الإلكترونية لدولة الكويت – بجميع

آليات إصباغ واجهة التعامل مع المستفيد بالصبغة الشخصية، والمتمثلة في آليات: تسجيل العضوية، وإعداد سمات خاصة (علامات مميِّزة) بكل مستفيد مسجل، وتكوين مجموعة من الإعدادات المفصلة لكل مستفيد، وتحديد فئات معينة من المعلومات التي يتم عرضها. أما البوابة الإلكترونية لحكومة الكويت فلم تتح سوى آلية وحيدة هي آلية تسجيل العضوية.

الجدول (7)

آليات إصباغ واجهة المستفيد بالصبغة الشخصية في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
تسجيل العضوية	✓	✓	✓	✓	✓	✓
إعداد سمات خاصة بكل مستفيد	✓	✓	✓	✓	✓	×
تكوين الإعدادات المفضلة لكل مستفيد	✓	✓	✓	✓	✓	×
تحديد فئات معينة من المعلومات يتم عرضها	✓	✓	✓	✓	✓	×
المجموع	4	4	4	4	4	1
النسبة المئوية	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	25.00

ومن أمثلة البيانات التي يتطلبها تسجيل العضوية في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون اسم المستخدم، والاسم الأول، والاسم

الأخير، وكلمة المرور، وتأكيد كلمة المرور، والبريد الإلكتروني، وتأكيد البريد الإلكتروني، والسؤال السري، والإجابة عن السؤال السري، والبصمة، والإقرار بالرغبة في تسلّم الرسائل من الحكومة الإلكترونية، والإقرار بقبول الأحكام والشروط الموضحة بالبوابة. وأما إعداد سمات خاصة لكل مستفيد فتشمل بعض البيانات الشخصية، مثل: اسم المستخدم، والاسم الأول، والاسم الأخير، والبريد الإلكتروني، والسؤال السري، والإجابة عن السؤال السري، وتسمى هذه الآلية آلية تصميم الملف الشخصي.

وينطوي تصميم مجموعة من الإعدادات المفصلة لكل مستفيد مسجل على تنزيل شريط أدوات الحكومة الإلكترونية على واجهة البوابة الإلكترونية الخاصة بالمستفيد، وتغيير حجم الخط، وتحميل نسخة البوابة التي تتوافق مع المتصفح Browser الذي يستخدمه المستفيد من البوابة، حيث تتيح البوابة أكثر من نسخة، فهناك نسخة تتوافق مع متصفح ويندوز إنترنت إكسبلورر Explorer، وثمة نسخة أخرى تتوافق مع متصفح موزيللا فايرفوكس Mozilla FireFox، وهكذا. وأما آلية تحديد فئات معينة من المعلومات التي يتم عرضها فتشمل: القدرة على اختيار الخدمات التي يفضل المستفيد تثبيتها في حسابه كخدمة الاطلاع على أسعار الأدوية، أو الاستعلام عن القضايا الجنائية والمدنية، أو تجديد رخصة القيادة، أو الإحاطة بالمناقصات المفتوحة... إلخ.

ب. قدرة النظام على إصباغ الخدمات بالطابع الشخصي للمستفيدين

يشير هذا المعيار إلى قدرة البوابة على إصباغ المحتويات بالطابع الشخصي بناءً على توجهات المستفيدين ورغباتهم. فعلى سبيل المثال، قد يكون من المناسب تصنيف المحتويات إلى فئات مختلفة، مثل: المواطنون والمهاجرون، ورجال الأعمال.

وتشير نتائج الدراسة إلى حصول بوابات الحكومة الإلكترونية للسعودية، وعمان، وقطر، والكويت على نسبة مئوية قدرها 100٪ لكل منها في ما يتعلق بإتاحة القدرة على إصباغ الخدمات بالطابع الشخصي للمستفيدين، حيث تتيح تلك البوابات معلومات مفصلة لفئات محددة من المستفيدين، في حين حصلت البوابات الخاصة بكل من حكومتي الإمارات والبحرين في هذا السياق على نسبة مئوية قدرها 0٪؛ بما يشير إلى افتقار تلك البوابتين إلى مثل تلك الآلية. وتجدر الإشارة إلى أن بوابات الحكومة الإلكترونية التي تتيح تلك الآلية إنما تعمد إلى تصنيف المعلومات التي تتيحها إلى فئات وفقاً لنوع المستفيد الذي يرغب في الوصول إليها، وغالباً ما يتم تصنيف المعلومات إلى معلومات تهم المواطنين والمقيمين، أو رجال الأعمال، أو الزائرين، أو القطاع الحكومي، أو الأسرة، أو الإعلاميين، أو الطلاب والباحثين عن عمل... إلخ.

الجدول (8)

آليات قدرة النظام على إصباغ الخدمات بالطابع الشخصي للمستفيدين

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
تفصيل المعلومات لفئات محددة من المستفيدين	×	×	✓	✓	✓	✓
المجموع	0	0	1	1	1	1
النسبة المئوية	0.00	0.00	100.00	100.00	100.00	100.00

5. القدرة على الوصول

يُعرِّف ائتلاف الشبكة العالمية The World Wide Web Consortium, W3C القدرة على الوصول بأنها القدرة على دعم الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة على «إدراك الويب، واستيعابه، والإبحار في محتوياته، والتفاعل معه».[50] ومن المعروف أن ما لا يقل عن 10٪ من مستخدمي الإنترنت يحتاجون إلى معاملة خاصة. ويتعين على الحكومات إذا ما أرادت أن تضطلع بمسؤولياتها في توسيع نطاقات المشاركة المجتمعية أن تولي هذه الفئة من الأفراد العناية والاهتمام. وتنطوي فئات ذوي الاحتياجات الخاصة على مختلف أشكال الإعاقة البصرية، والسمعية، والعقلية، والحركية. ويمكن التغلب على مثل

هذه المشكلات من خلال تقديم واجهات تعامُل Interfaces مختلفة ومتنوعة تراعي الظروف الخاصة لهذه الفئات (مثل القارئ الصوتي، والعرض المرئي والصوتي للمعلومات المختزنة).[51] ويقيم هذا المعيار الدعم المقدم لدعم استخدام ذوي الاحتياجات الخاصة للبوابة.

ويشير الجدول (9) إلى حصول بوابات الحكومة الإلكترونية الخاصة بكل من الإمارات، والبحرين، والسعودية، وعمان، وقطر على نسبة مئوية قدرها 75٪ في ما يتصل بإتاحة آليات تمكن المستفيد من الوصول إلى المعرفة التي تنطوي عليها تلك البوابات، في حين حصلت البوابة الإلكترونية لحكومة الكويت على نسبة مئوية قدرها 50٪. وتوضح نتائج الدراسة عدم إتاحة أي من بوابات الحكومة الإلكترونية التي شملتها الدراسة إصدارات مختلفة لواجهة التعامل نفسها مع المستفيد الخاصة بتلك البوابات. في حين توفر جميع البوابات القدرة على التعامل مع البوابة باللغتين العربية والإنجليزية، حيث إنهما اللغتان الأكثر استخداماً من جانب المواطنين والمقيمين المستخدمين لتلك البوابات. وعلى صعيد آخر، تتيح جميع البوابات آلية معالجة العيوب المرئية للصور الثابتة والمتحركة والفيديو... إلخ. وتتيح جميع البوابات كذلك إمكانية معالجة العيوب الصوتية أو السمعية، باستثناء بوابة حكومة دولة الكويت الإلكترونية التي تفتقر إلى مثل تلك الآلية.

الجدول (9)

آليات إتاحة الوصول إلى المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
وجود إصدارات مختلفة لواجهة التعامل نفسها	×	×	×	×	×	×
تعدد لغات الإتاحة	✓	✓	✓	✓	✓	✓
معالجة البوابة للعيوب المرئية	✓	✓	✓	✓	✓	✓
معالجة البوابة للعيوب السمعية	✓	✓	✓	✓	✓	×
المجموع	3	3	3	3	3	2
النسبة المئوية	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	50.00

6. عرض المعلومات

يمكن للمعلومات التي تقدم للمستفيدين أن تتخذ أشكالاً متنوعة، فقد تكون نصوصاً، أو رسومات جرافيكية، أو مواد سمعية، أو مواد بصرية. ويساعد المزيج المقنن لمختلف الوسائط المستفيد على إدراك محتويات البوابة بشكل جيد. ويهتم هذا المعيار بحجم الوسائط المتعددة التي تستخدم في عرض محتويات البوابة الإلكترونية.

الجدول (10)

آليات عرض المعلومات في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
استخدام الصور كمساعدات معلوماتية	✓	✓	✓	✓	✓	✓
استخدام تسجيلات الفيديو كمساعدات معلوماتية	✓	✓	✓	×	✓	×
استخدام التسجيلات الصوتية كمساعدات معلوماتية	✓	✓	×	✓	×	×
استخدام الرسوم المتحركة كمساعدات معلوماتية	×	×	×	×	×	×
المجموع	3	3	2	2	2	1
النسبة المئوية	75.00	75.00	50.00	50.00	50.00	25.00

يبين الجدول (10) تصدّر بوابتي الحكومة الإلكترونية لكل من الإمارات والبحرين بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون في ما يتعلق بإتاحة آليات عرض المعلومات، حيث حصلت كل منهما على نسبة مئوية قدرها 75٪، ثم جاءت بعد ذلك بوابات الحكومة الإلكترونية لكل من السعودية، وعُمان، وقطر، وقد سجلت كل منها نسبة مئوية قدرها 50٪، وأخيراً تأتي البوابة الحكومية الإلكترونية للكويت، وقد سجلت نسبة مئوية قدرها 25٪.

وتعد آلية استخدام الصور كمساعدات معلوماتية أكثر آليات عرض المعلومات استخداماً في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون، موضوع الدراسة، حيث اعتمدت جميع البوابات على الاستعانة بالصور أو الخرائط التوضيحية التفاعلية (الجيومكانية) التي تم التقاطها بالأقمار الاصطناعية، وتوضح مواقع الخدمات والمصالح والهيئات... إلخ. وتلتها آلية استخدام تسجيلات الفيديو، حيث استعانت بها جميع البوابات ما عدا بوابتي حكومة كل من عُمان والكويت. أما آلية استخدام التسجيلات الصوتية، فقد استعانت بها ثلاث بوابات فقط هي بوابات حكومات كل من الإمارات، والبحرين، وعُمان. وتجدر الإشارة إلى افتقار جميع بوابات الحكومة الإلكترونية التي شملتها الدراسة إلى استخدام الرسوم المتحركة كآلية لعرض المعلومات، فلم تستعن بها أيٌّ من تلك البوابات.

7. إجمالي النقاط الخاصة بإتاحة الوصول إلى المعرفة

يوضح الجدول (11) تصدّر بوابة قطر بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون من حيث قدرتها على إتاحة آليات الوصول للمعرفة، وحققت نسبة مئوية قدرها 77.27٪، ثم جاءت بوابة عمان في المرتبة الثانية بنسبة مئوية بلغت 68.18٪، وجاءت بوابات الحكومة الإلكترونية لكل من الإمارات، والبحرين، والسعودية في المرتبة الثالثة، ولكل منها نسبة مئوية قدرها 63.64٪، في حين جاءت البوابة الإلكترونية لحكومة الكويت في آخر قائمة بوابات مجلس التعاون، وسجلت نسبة مئوية 45.45٪.

الجدول (11)

آليات إتاحة الوصول إلى المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
إتاحة الوصول إلى البوابة	1	1	1	1	1	1
البحث	2	2	2	2	3	3
التصفح	1	1	1	2	3	1
إصباغ الخدمات بالصبغة الشخصية	4	4	5	5	5	2
القدرة على الوصول	3	3	3	3	3	2
عرض المعلومات	3	3	2	2	2	1
المجموع	14	14	14	15	17	10
النسبة المئوية	63.64	63.64	63.64	68.18	77.27	45.45

ثانياً: ابتكار المعرفة وإنتاجها

يعني ابتكار المعرفة الإجراءات النمطية والمتراكمة التي تساعد على ضبط المعلومات الخاصة بالعملاء، مثل: السمات الديمغرافية، والسلوكية، والتفضيلية اللازمة لتحسين قيمة الأعمال في المستقبل. وينقسم هذا المعيار إلى ثلاثة معايير فرعية:

1. اقتناء المعلومات الخاصة بالمستفيد

يُعنى هذا المعيار باستكشاف الملامح المعنية باقتناء المعلومات المقدمة من المستفيدين من البوابة أو المعلومات التي تتعلق بهؤلاء المستفيدين. ويُعد تسجيل بيانات العضوية Sign-up من أكثر الأدوات شيوعاً، والذي يقدم طرقاً مناسبة لضبط سلوكيات المستفيدين في التعامل مع البوابة. وبرغم أن نوعية البيانات التي يُطلب تسجيلها قد تختلف من بوابة إلى أخرى، فإنها غالباً ما تشتمل على المعلومات الديمغرافية، ومعلومات التواصل، وما يفضله المستفيدون. وتساعد هذه المعلومات المؤسسة على إعداد ملفات العملاء التي تدعم التواصل المنشود.[52]

الجدول (12)

آليات إتاحة الوصول إلى المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
احتواء البوابة على معلومات الاتصال	✓	✓	✓	✓	✓	✓
احتواء البوابة على معلومات شخصية	✓	✓	✓	✓	✓	✓
المجموع	2	2	2	2	2	2
النسبة المئوية	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

يوضح الجدول (12) تسجيل جميع بوابات الحكومة الإلكترونية لـدول مجلس التعاون نسبة مئوية قـدرها 100٪ مـن حيـث إتاحتهـا آليـات اقتنـاء المعلومات ذات الصلة بالمستفيدين المستخدمين لها. ويعكـس ذلـك حـرص جميع البوابات التي شملتها الدراسة على استخدام الآليـات التـي مـن شـأنها جمع المعلومات التي تمكن من الاتصال بالمستفيدين، مثل: رقم الهاتف، ورقم الهاتف المحمول، ورقم الفاكس، والعنـوان البريـدي، والبريـد الإلكـتروني، والنماذج الإلكترونية على الشبكة، بالإضافة إلى البيانات الشخـصية الخاصـة بالمستفيدين، مثل: الاسم الأول، والاسم الأوسط، واسـم العائلـة بـاللغتين العربية والإنجليزية، وتاريخ الميلاد، والجنسية، والنوع... إلخ.

2. التلقيم المرتد

يشير هذا المعيار إلى الجوانب الخاصة باستقاء المعلومات عن المستفيد من البوابة وما ينطوي عليه مـن محتويـات، ويـشمل ذلـك الـنماذج الإلكترونيـة (التعليقات)، والبريد الإلكتروني. ويساعد التلقيم المرتد المؤسسة على تقيـيم قدرتها على تلبية حاجات المستفيدين من خدماتها، وقدراتها على تطوير جودة الخدمات والمعلومات المقدمة.[53]

وتشير نتائج الدراسة إلى إتاحة بوابات الحكومة الإلكترونية آليـة التلقـيم المرتد التي تمكن المستفيدين من إبداء الآراء والمقترحات وردود الأفعال تجاه ما تقدمه البوابات أو تتيحه من خدمات أو معلومات، بما يؤدي إلى رفـع مـستوى

أدائها والارتقاء بجودة محتوياتها، ويجعل المستفيد مؤثراً ومشاركاً في ما تتيحه تلك البوابات من خدمات أو معلومات. وفي هذا السياق حصلت جميع البوابات محل الدراسة على نسبة مئوية قدرها 100٪. وفي ما يتعلق بأساليب التلقيم المرتد التي تتيحها بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون فتتمثل في استخدام المدونات، والمنتديات، ونماذج المشاركة الإلكترونية.

الجدول (13)

آليات التلقيم المرتد في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
التلقيم المرتد الإلكتروني من جانب المستفيدين	✓	✓	✓	✓	✓	✓
المجموع	1	1	1	1	1	1
النسبة المئوية	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

3. اقتناء المعلومات التفصيلية

على عكس المعيار السابق الذي يتمخض عنه الحصول على معلومات عامة، يقيم معيار اقتناء المعلومات التفصيلية القدرة على استنباط معلومات محددة من جانب المستفيد، وتشمل النماذج الشائعة لهذا المعيار المسوحات والاختراعات والتصويت.[54]

يبين الجدول (14) تصدر بوابتي البحرين وعُمان بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون، إذ حصلت كل منهما على نسبة مئوية قدرها 100٪، ثم جاءت بوابتا الحكومة الإلكترونية لكل من الإمارات وقطر في المرتبة الثانية بنسبة مئوية قدرها 66.66٪، ثم جاءت بوابتا السعودية والكويت في المرتبة الثالثة وحصلت كل منهما على نسبة مئوية قدرها 33.33٪. وتتساوى آليتا إجراء استطلاعات الرأي حول أحد جوانب البوابة مع إجراء استطلاعات الرأي حول موضوعات أو قضايا محددة، حيث حرصت جميع البوابات على تفعيل مثل تلك الآليتين باستثناء بوابة واحدة لم تفعِّل كل معيار، فمن ناحية أغفلت بوابة الحكومة الإلكترونية السعودية آلية إجراء استطلاعات الرأي حول أحد جوانب البوابة، ومن ناحية أخرى أغفلت بوابة الحكومة الإلكترونية الكويتية آلية إجراء استطلاعات حول أحد الموضوعات المحددة. أما آلية إجراء استطلاعات الرأي لتصنيف الوثائق طبقاً لأهميتها فلم يفعِّلها سوى بوابتين فقط من البوابات الست، وهما البحرين وعُمان. وتجدر الإشارة هنا إلى تقديم بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون مؤشرات إحصائية دقيقة عن الجوانب الاستخدامية للبوابة، وعدد الزوار والزيارات، وعدد المعاملات المكتملة.

ومن أمثلة الأسئلة التي شملتها استطلاعات الرأي حول أحد جوانب بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون: كيف تقيم سهولة الوصول للخدمات الإلكترونية في موقع البوابة الحكومية؟ هل استخدمت

خدمات الدفع الإلكتروني عن طريق البوابة؟ ما رأيك في طريقة تصفح الموقع؟ متى كانت آخر مرة قمت فيها بزيارة الموقع؟ في حين شملت استطلاعات الرأي عن إحدى القضايا المهمة تساؤلات مثل: ما مدى تفاؤلك تجاه اقتصاد الدولة في عام 2012؟ ما هي مجالات التنمية التي ينبغي أن تحظى بالأولوية القصوى في الدولة؟ ما مدى اهتمامك بدورة الألعاب العربية التي ستقام في الدولة؟ وغيرها من الأسئلة.

الجدول (14)

آليات إجراء استطلاعات الرأي في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
إجراء استطلاعات الرأي حول أحد جوانب البوابة	✓	✓	×	✓	✓	✓
إجراء استطلاعات الرأي حول موضوعات محددة	✓	✓	✓	✓	✓	×
إجراء استطلاعات الرأي لتصنيف الوثائق طبقاً لأهميتها	×	✓	×	✓	×	×
المجموع	2	3	1	3	2	1
النسبة المئوية	66.66	100.00	33.33	100.00	66.66	33.33

إجمالي النقاط الخاصة بابتكار المعرفة وإنتاجها

يشير الجدول (15) إلى تصدّر بوابة الحكومة الإلكترونية لكل من البحرين وعُمان بوابات الحكومات الإلكترونية لدول مجلس التعاون من حيث القدرة على إتاحة آليات تدعم عمليات ابتكار المعرفة وإنتاجها، وحصلت كل منهما على نسبة مئوية قدرها 100٪ ، ثم جاءت بوابة الحكومة الإلكترونية لكل من الإمارات وقطر في المرتبة الثانية بنسبة مئوية قدرها 83.33٪، ثم جاءت البوابة الحكومية الإلكترونية لكل من السعودية والكويت في المرتبة الثالثة بنسبة 66.66٪ لكل منهما.

الجدول (15)

آليات ابتكار المعرفة وإنتاجها في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
اقتناء معلومات عن المستفيد	2	2	2	2	2	2
التلقيم المرتد	1	1	1	1	1	1
إجراء استطلاعات للرأي حول قضايا محددة	2	3	1	3	2	1
المجموع	5	6	4	6	5	4
النسبة المئوية	83.33	100.00	66.66	100.00	83.33	66.66

ثالثاً: تداول المعرفة ومشاركتها

تتناول آلية المعرفة بث خبرات الأفراد، أو المعلومات، إلى أولئك الذين قد يحتاجون إليها، ويمكن لمثل هذه المشاركات أن تعين المؤسسة على استيعاب اتجاهات المستفيدين، وتيسر توصيل الخدمات بكفاءة وفاعلية وسرعة. وينقسم هذا المعيار إلى عدد من المعايير الفرعية:

1. المشاركة على الخط المباشر

يضطلع هذا المعيار بتقييم الدعم الذي تتيحه البوابة للتفاعل واقتسام المعلومات.[55]

أ. مشاركة المؤسسة للمستفيدين

قد يتم ذلك بشكل متزامن (مثل الدردشة)، أو بشكل غير متزامن (مثل البريد الإلكتروني)، ويشير كلاهما إلى قيام المؤسسة بتخصيص أفراد معينين لمساعدة المستفيدين المستخدمين للبوابة الإلكترونية.

توضح نتائج الدراسة إتاحة جميع بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون قناة لتوجيه التساؤلات إلى خبير عبر واجهة المستخدم الخاصة بها، وقد حصلت جميع البوابات المشار إليها على نسبة مئوية قدرها 100٪ في هذا السياق، ومن شأن ذلك أن يوفر آلية فعالة لتداول المعرفة ومشاركتها بين

أجهزة الدولـة، ممثلـة في البوابـة الإلكترونيـة للحكومـة، والمـستفيدين مـن خدماتها ومنتجاتها.

الجدول (16)

آليات المشاركة بين المؤسسات والمستفيدين في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
تخصيص قناة لتوجيه التساؤلات إلى خبير	✓	✓	✓	✓	✓	✓
المجموع	1	1	1	1	1	1
النسبة المئوية	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

وتتخذ قناة التواصل مـع خبـير لتوجيـه التـساؤلات أشـكالاً عـدة، منها: إتاحة التواصل مع رئيس الوزراء، كما هي الحال في البوابة الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة، وإتاحة التواصل مع الـوزراء ووكلائهـم ووزير الخدمة المدنية، كما هي الحال بالنسبة إلى بوابة الحكومة الإلكترونيـة لسلطنة عمان، في حين تقـدم جميـع بوابـات الحكومـة الإلكترونيـة لـدول مجلس التعاون الست قنوات تتـيح التواصـل مـع فريـق العمـل بالبوابـة، ومركز الاتصالات الحكومية، والدردشة الفورية مـع مقـدم الطلـب عـبر الإنترنـت، أو مـن خـلال خـط هـاتفي سـاخن، فـضلاً عـن النمـوذج الإلكتروني والبريد الإلكتروني، والفاكس.

ب. مشاركة المستفيدين لبعضهم بعضاً

يقصد بذلك إتاحة وسيلة تمكن المستفيدين من تبادل الأفكار والآراء في ما بينهم بما يؤدي إلى إثراء المعرفة، ويساعد المؤسسة على تحسين إدراكها لسمات المستفيدين وخصائصهم. وتنطوي النماذج التي قد تستخدم لتحقيق هذا الغرض على: منتديات النقاش Discussion Forums، والمدونات Blogs، ومواقع التأليف المشترك "الويكي" Wikis.

يبين الجدول (17) تصدر بوابات الحكومة الإلكترونية لكل من: الإمارات، وقطر، بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون من حيث إتاحتها الآليات التي تدعم المشاركة والتفاعل بين المستفيدين من تلك البوابات، وقد حصلت كل منهما على نسبة مئوية قدرها 66.66٪، في حين حققت البوابات الحكومية الإلكترونية لكل من: البحرين، والسعودية، وعُمان نسبة مئوية قدرها 50.00٪، وحققت البوابة الحكومية الإلكترونية للكويت أقل نسبة مئوية في هذا الصدد، إذ سجلت نسبة مئوية قدرها 16.66٪.

وفي ما يتعلق بإتاحة بوابات الحكومة الإلكترونية، التي شملتها الدراسة، آليات المشاركة والتفاعل بين المستفيدين فقد جاءت آلية إتاحة المراسلات الإلكترونية الفورية كأكثر الآليات استخداماً، إذ أتاحتها البوابات الست جميعاً، تليها آلية دعم التواصل الاجتماعي، حيث أتاحتها خمس بوابات، ثم تأتي آلية إتاحة المدونات الإلكترونية ووفرتها أربع بوابات، ثم

جاءت آلية إتاحة منتديات النقاش وأتاحتها ثلاث بوابات، في حين لم تستخدم أيٌّ من البوابات التي شملتها الدراسة آليتي: إتاحة التأليف المشترك، وإتاحة القوائم البريدية.

الجدول (17)

آليات المشاركة بين المستفيدين في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
دعم التواصل الاجتماعي	✓	✓	✓	✓	✓	×
إتاحة منتديات للنقاش	✓	×	×	✓	✓	×
إتاحة المدونات الإلكترونية	✓	✓	✓	×	✓	×
إتاحة التأليف المشترك	×	×	×	×	×	×
إتاحة المراسلات الإلكترونية الفورية	✓	✓	✓	✓	✓	✓
إتاحة القوائم البريدية	×	×	×	×	×	×
المجموع	4	3	3	3	4	1
النسبة المئوية	66.66	50.00	50.00	50.00	66.66	16.66

وتجدر الإشارة هنا إلى استخدام جميع بوابات الحكومة الإلكترونية محل الدراسة – باستثناء الكويت – مواقع التواصل الاجتماعي الشهيرة، وهي: فيسبوك، ويوتيوب، وتويتر، أما البوابة الحكومية الإلكترونية لدولة الإمارات فقد تميزت بإتاحتها صفحة خاصة بها في موقعي فليكر، ولينكدإن، فضلاً عن إتاحتها المواقع الثلاثة التي أتاحتها البوابات الأخرى. وتميزت البوابة الإلكترونية لحكومة قطر بإتاحتها خمس مدونات إلكترونية لدعم آليات المشاركة بين المستفيدين من خدماتها، وهي: مدونة ديجيتال قطر، ومدونة قضية للنقاش، ومدونة العضيد للتواصل مع وزارة الداخلية، ومدونة منتدى هيئة متاحف قطر الحواري، ومدونة مداخلات وآراء، الخاصة بالمجلس الأعلى للتعليم. وأتاحت البوابة الحكومية الإلكترونية للبحرين مدونة تحمل اسم "دورك في الكلام" لحث المتعاملين معها على التفاعل والمشاركة.

2. التنبيه المعلوماتي

يشير هذا المعيار إلى الدعم الخاص بتقديم المعلومات المستهدفة لمستفيدين من البوابة. وتساعد التنبيهات والتذكيرات على إحاطة المستفيدين باستمرار بأحدث الخدمات المعلوماتية أو المنتجات التي تدخل في دائرة اهتمامهم.[56]

يوضح الجدول (18) حصول جميع بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية على نسبة مئوية قدرها 100٪ من حيث تقديمها آليات تدعم إجراءات التنبيه المعلوماتي للمستفيدين المتعاملين معها،

باستثناء بوابتين فقط هما: البحرين والكويت، حيث حصلت كل منهما على نسبة مئوية قدرها 85.71٪، ويأتي ذلك بسبب افتقار البوابتين إلى آلية واحدة، هي آلية إتاحة تقاويم بالأحداث والمناسبات. ويعكس هذا المعيار اهتمام بوابات الحكومة الإلكترونية بإتاحة جميع الآليات الممكنة التي تساعد على تنبيه المستخدمين لها بكل ما هو جديد.

الجدول (18)

آليات التنبيه المعلوماتي في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
إتاحة النشرات الإعلامية	✓	✓	✓	✓	✓	✓
تقديم معلومات "عن كل ما هو جديد"	✓	✓	✓	✓	✓	✓
إتاحة تقاويم بالأحداث والمناسبات	✓	×	✓	✓	✓	×
إرسال رسائل بريدية إلكترونية للتنبيه	✓	✓	✓	✓	✓	✓
إتاحة خدمة التنبيه عبر الهواتف المحمولة	✓	✓	✓	✓	✓	✓
التحديث الدوري للوثائق المشار إليها	✓	✓	✓	✓	✓	✓
تقديم خدمة التلقيم الإخباري الموجز **RSS**	✓	✓	✓	✓	✓	✓
المجموع	7	6	7	7	7	6
النسبة المئوية	100.00	85.71	100.00	100.00	100.00	85.71

وتتخذ آليات التنبيه المعلوماتي التي اعتمدت عليها بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون أشكالاً مختلفة، منها إتاحة نشرات إعلامية، مثل: إصدارات عُمان الرقمية، ونشرة حكومة الإمارات الإلكترونية، وتقديم معلومات عن كل ما هو جديد بالبوابة من خلال شريط الصور أو الشرائح المتحرك، أو تخصيص قسم المعلومات الحديثة والأكثر استخداماً، أو أيقونات توضع عليها عبارة جديدة. ومن هذه الآليات إتاحة تقويم بالأحداث والمناسبات، مثل: روزنامة الفعاليات، ومنها أيضاً رسائل البريد الإلكتروني، وخدمة التنبيه عبر الهواتف المحمولة التي تقسم إلى نوعين: خدمات الرسائل النصية القصيرة SMS التي تذكر بخدمات تسديد المخالفات المرورية، وتسديد الزكاة، وتسديد رسوم مواقف السيارات، وتطبيقات الهواتف المحمولة، مثل: تطبيقات آي فون، وتطبيقات بلاك بيري، وتطبيقات أندرويد للحصول على الخدمات عبر الهواتف التي تدعم مثل هذه التطبيقات. وتجدر الإشارة هنا إلى فوز هيئة الحكومة الإلكترونية البحرينية بجائزة القمة العالمية لابتكارات الهاتف المحمول World Summit Award-Mobile Content في عام 2010، كونها البوابة الأولى من نوعها في منطقة الشرق الأوسط التي تقدم خدمات حكومية عديدة من خلال الشبكة أو عبر الرسائل النصية القصيرة SMS باللغتين العربية والإنجليزية.[57] وبالإضافة إلى هذه الآليات، أتاحت البوابات الحكومية الإلكترونية التي شملتها الدراسة آليات التحديث الدوري للوثائق التي تقدمها، وخدمة التلقيم الإخباري الموجز.

وفي هذا السياق تقدم البوابات الإلكترونية لدول مجلس التعاون إحصاءات عن استخدامها، وتخضع تلك البوابات الإحصاءات التي تتيحها إلى التدقيق المستمر من قبل المؤسسات العالمية المتخصصة، مثل مؤسسة إيه بي سي إي Audit Bureau of Circulation, ABCe التي تقوم على التدقيق الإحصائي لبوابة حكومة البحرين الإلكترونية.

3. دعم المستفيد

يشير هذا المعيار إلى الدعم الذي يقدم للمستفيد عندما تظهر المشكلات في أثناء الاستخدام، ويُعد ذلك من الملامح الأساسية في جميع البوابات الإلكترونية، حيث إن خبرات المستفيد تتفاوت بشكل كبير، وتشمل النماذج في هذا الصدد الأسئلة المتكررة FAQs، ودعم مكتب المساعدة، والمساعدة عبر الخط المباشر، والبرامج التعليمية Tutorials.

يوضح الجدول (19) توزيع البوابات الحكومية الإلكترونية لدول مجلس التعاون على ثلاثة مستويات من حيث الاهتمام بإتاحة آليات دعم المستفيد من البوابة. أما المستوى الأول فيضم البوابات الحكومية الإلكترونية لكل من البحرين والسعودية، وقد حصلت كل منهما على نسبة مئوية قدرها 100٪، وأما المستوى الثاني فيضم البوابات الحكومية الإلكترونية لكل من الإمارات وعُمان، حيث سجلت كل منهما نسبة مئوية قدرها 80.00٪، في حين يشتمل المستوى الثالث على البوابات الحكومية الإلكترونية لكل من قطر والكويت، وحققت كل منهما نسبة مئوية قدرها 60.00٪.

الجدول (19)

آليات دعم المستفيد في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
إتاحة إجابات للأسئلة المتكررة	✓	✓	✓	✓	✓	✓
إتاحة الدعم عبر مكتب مساعدة متخصص	✓	✓	✓	✓	✓	✓
تقديم المساعدة عبر الخط المباشر	✓	✓	✓	✓	✓	✓
تقديم مقترحات بحثية	×	✓	✓	×	×	×
إتاحة دروس تعليمية وعروض تدريبية	✓	✓	✓	✓	×	×
المجموع	4	5	5	4	3	3
النسبة المئوية	80.00	100.00	100.00	80.00	60.00	60.00

لقد أتاحت بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون آليات متعددة لدعم المستفيدين المتعاملين مع البوابة، منها: إتاحة إجابات للأسئلة المتكررة، مثل: كيف يمكنني؟ والدعم عبر مكتب مساعدة متخصصة من خلال مركز اتصالات حكومي، والمساعدة عبر الخط المباشر من خلال خط هاتفي ساخن مجاني، أما آلية إتاحة دروس تعليمية أو عروض تدريبية، مثل ملفات الفيديو التعليمية حول إمكانات البوابة واستخداماتها، فلم يهتم

بتقديمها سوى أربع بوابات فقط، في حين لم تحظ آلية تقديم مقترحات بحثية إلا باهتمام بوابتين فقط.

4. مشاركة الموارد

إن المعلومات المتاحة داخل البوابة الإلكترونية قد يتم تجهيزها داخلياً، وقد يتم استخلاصها من المصادر الخارجية (من خلال الروابط التي تربط البوابة بالمواقع الأخرى)، وقد تكون نتيجة لمشاركات المستفيدين أنفسهم. ويمكن اعتبار المعلومات التي يتم استقاؤها في الفئتين الأخيرتين أشكالاً من أشكال تقاسم المعرفة، ويُعنى هذا المعيار باستقراء أنماط المعلومات التي تشتمل عليها البوابة.

يشير الجدول (20) إلى حصول جميع بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون على نسبة مئوية قدرها 100٪، باستثناء البوابة الحكومية الإلكترونية لدولة الكويت، التي حصلت على نسبة مئوية بلغت 66.66٪، وذلك في ما يتعلق بإتاحة آليات مشاركة الموارد عبر البوابة الحكومية. لقد عمدت البوابات التي تضمنتها الدراسة إلى إتاحة مستودعات معلوماتية خاصة بها، وإتاحة روابط تساعد في الحصول على المعلومات، وإتاحة المعلومات التي يسهم بها المستفيدون الآخرون، باستثناء بوابة الحكومة الإلكترونية لدولة الكويت فهي الوحيدة التي لم تقدم مثل هذه الآلية.

الجدول (20)

آليات مشاركة الموارد واقتسامها في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
وجود مستودع معلومات خاص بالبوابة	✓	✓	✓	✓	✓	✓
إتاحة روابط تساعد في الحصول على المعلومات	✓	✓	✓	✓	✓	✓
إتاحة المعلومات التي يسهم بها المستفيدون	✓	✓	✓	✓	✓	×
المجموع	3	3	3	3	3	2
النسبة المئوية	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	66.66

وعلى الرغم من إتاحة جميع بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون مستودعات معلومات خاصة بها، تتميز بوابة حكومة الإمارات الإلكترونية بتوفيرها ما يسمى الغيمة أو السحابة الحاسوبية[58] لحكومة الإمارات؛ وهي أحدث الأساليب المستخدمة في توفير الخدمات الحاسوبية المتكاملة من دون التقيد بالموارد المحلية، بهدف التيسير على المستخدم. وعلى الجانب الآخر، فقد أتاحت بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون القدرة على عرض المعلومات التي يسهم بها المستفيدون للآخرين من خلال شبكات التواصل الاجتماعي والمدونات والمنتديات.

إجمالي النقاط الخاصة بتداول المعرفة ومشاركتها

يشير الجدول (21) إلى تصدر بـوابتي الحكومـة الإلكترونيـة لكـل مـن الإمارات والسعودية بوابات الحكومة الإلكترونيـة لـدول مجلـس التعـاون، حيث سجلت كل منهما نسبة مئويـة 86.36٪ مـن إجمـالي النقـاط المخصـصة لقياس إتاحة آليات تداول المعرفة بين المستفيدين المستخدمين لها. وفي المرتبـة الثانية جاءت بوابات الحكومة الإلكترونية الخاصة بكل من البحرين، وعُمان، وقطر، حيث بلغت النسبة المئوية التي حققتهـا كـل منهـا 81.82٪. وحلـت البوابة الإلكترونية لحكومة الكويت في نهاية القائمـة، حيـث سـجلت نـسبة مئوية قدرها 59.09٪.

الجدول (21)

آليات تداول المعرفة ومشاركتها في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
المشاركة على الخط المباشر	5	4	4	4	5	2
التنبيه المعلوماتي	7	6	7	7	7	6
دعم المستفيد	4	5	5	4	3	3
تشاطر المصادر واقتسامها	3	3	3	3	3	2
المجموع	19	18	19	18	18	13
النسبة المئوية	86.36	81.82	86.36	81.82	81.82	59.09

النتائج العامة للدراسة

تولي دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية أهمية كبرى للاستثمار في مجال تقنية المعلومات والاتصالات في القطاعين الحكومي والخاص. ويتضح ذلك الاهتمام من المؤشرات التي تبرزها التقارير الصادرة عن شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة United Nations Public Adminstration Network, UNPAN أعوام 2003، 2004، 2005، 2008، 2010، 2012، والتي تعكس التزايد المطرد والمستمر للارتقاء ببرامج الحكومات الإلكترونية لهذه الدول. لقد نجحت دول مجلس التعاون في إعداد برامج حكومة إلكترونية متكاملة (I-Gov) تهدف إلى تحقيق تكامل جميع الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية ضمن نظام موحد، بحيث يتم توفير جميع الخدمات والمعلومات والمعاملات الحكومية إلكترونياً عن طريق نقطة دخول واحدة لجميع المستخدمين من مواطنين ومقيمين وزائرين ورجال أعمال. وتعمد مثل تلك البرامج الحكومية المتكاملة إلى توثيق أواصر التعاون بين مختلف الجهات الحكومية، وزيادة مشاركة المستخدمين في تقديم الخدمات من خلال زيادة كفاءة أداء المؤسسات الحكومية، عبر الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتبسيط إجراءات النظم الحكومية.

لقد أسهم تبني دول مجلس التعاون رؤى تسعى لتطوير اقتصادات تقوم على المعرفة إلى الحصول على مراتب متقدمة في قائمة برامج الحكومة الإلكترونية

ليس على مستوى العالم العربي فحسب، وإنما على المستوى العالمي أيضاً، إذ احتلت دولة الإمارات العربية المتحدة المرتبة 28، واحتلت مملكة البحرين المرتبة 36، وجاءت المملكة العربية السعودية في المرتبة 41، وتبوأت دولة قطر المرتبة 48، واحتلت دولة الكويت المرتبة 63، وأخيراً جاءت سلطنة عمان في المرتبة 64؛ وذلك حسب الترتيب لعام 2010 (انظر الجدول 3 في الملحق).

وبرغم حصول برامج الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون على تلك المراتب المتقدمة عالمياً فإن أياً منها لم يدخل ضمن أفضل عشرة برامج على مستوى العالم، وقد يمثل ذلك تحدياً قوياً يحمل تلك الدول على بذل مزيد من الجهد للدخول ضمن قائمة العشرة الأوائل عالمياً، ولاسيما أن هذه الدول تملك إمكانات مادية وبشرية كبيرة، ويعضد ذلك حصول مملكة البحرين على المرتبة 13 عالمياً في تقرير شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة الصادر عام 2012، وكانت تتفوق في ذلك التقرير على كل من اليابان التي جاءت في المرتبة 17، وإسرائيل التي احتلت المرتبة 26، وماليزيا التي جاءت في المرتبة 32؛ وذلك حسب الترتيب لعام 2012 (انظر الجدول 3 في الملحق).

وتعد إدارة المعرفة بمنزلة العمود الفقري لبوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون بما تنطوي عليه من آليات تكفل تدفق المعرفة بين الحكومات، والأفراد، والمؤسسات بفاعلية. إن الآليات الخاصة بإدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت تمثل ملمحاً حاسماً في

تحديد كفاءة تلك البوابات. وتشير نتائج الدراسة التحليلية التقييمية المقارنة إلى تطبيق بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون - بوجه عام - آليات إدارة المعرفة التي تضمنها نموذج التقييم المعياري، وهي: إتاحة الوصول إلى المعلومات، وإنتاج المعرفة وابتكارها، وتداول المعرفة، وتبين النتائج العامة عدم وجود اختلافات جوهرية بين بوابات الدول الست في ما يتعلق بإتاحة آليات إدارة المعرفة.

ومهما يكن من أمر، فقد تباينت الدرجات التي حصلت عليها بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون، إذ احتلت بوابة الحكومة الإلكترونية لدولة قطر (حكومي) المرتبة الأولى، وحصلت على نسبة مئوية بلغت 80٪، ثم جاءت بوابة الحكومة الإلكترونية لسلطنة عمان في المرتبة الثانية بنسبة مئوية قدرها 78٪، ثم جاءت بوابات الحكومة الإلكترونية لكل من دولة الإمارات العربية المتحدة، ومملكة البحرين، والمملكة العربية السعودية في المرتبة الثالثة وحققت كل منها نسبة مئوية قدرها 76٪، وأخيراً جاءت بوابة الحكومة الإلكترونية لدولة الكويت في المرتبة الرابعة بنسبة مئوية بلغت 54٪.

وتحتاج جميع بوابات الحكومة الإلكترونية الست إلى مزيد من الدعم والتطوير حتى ترتفع نسبة استيفائها للمعايير التي شملتها الدراسة. ونركز هنا على بوابة الحكومة الإلكترونية لدولة الكويت التي لم تتوافق مع ما يقرب من نصف المعايير التي تم اختبارها في الدراسة، ومن ثم، فقد حصلت على نسبة متدنية في ما يتعلق بآليات إدارة المعرفة الثلاث.

الجدول (22)

آليات إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون

المعيار	الإمارات	البحرين	السعودية	عمان	قطر	الكويت
إتاحة الوصول إلى المعلومات	14	14	14	15	17	10
إنتاج المعرفة وابتكارها	5	6	4	6	5	4
تداول المعرفة ومشاركتها	19	18	19	18	18	13
المجموع	38	38	38	39	40	27
النسبة المئوية	76.00	76.00	76.00	78.00	80.00	54.00

تعكس التطبيقات العملية الخاصة بإدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية الاهتمام والوعي بالدور المهم الذي تضطلع به إدارة المعرفة في مجال الحكومة الإلكترونية. ومع ذلك، فإنه يتعين على دول المجلس استخدام منهج إدارة المعرفة Knowledge Management Approach لتحسين الموقف الحالي لبوابات الحكومة الإلكترونية الخاصة بها. وبعبارة أخرى، فإن هذه الدول مطالبة ببذل مزيد من الجهد لإنجاز الوظائف المتقدمة ذات الصلة بإتاحة الوصول إلى ذوي الاحتياجات الخاصة، والخصوصية، والأمن، والشفافية، والإعلانات، وتسديد الرسوم.

إن الحكومة الإلكترونية تتسم بالديناميكية والتفاعل المستمر بين الهيئات الحكومية والمواطنين، ومن ثم، فإنه يتعين على القائمين على بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون إجراء الدراسات الاستشرافية التي تهتم بدراسة الجانب الوظيفي لتلك البوابات، فضلاً عن إجراء دراسات الحالة المتعمقة لبوابات الحكومة الإلكترونية. ويتطلب التطوير المستمر الوقوف على أساليب الممارسة والتطبيق، وما ينتج عنهما من تأثيرات في تقنيات المعلومات الحديثة ذات الطبيعة الديناميكية والإبداعية التي كانت سبباً في تحول خدمات توصيل الخدمات الحكومية، وفي رصد الأداء الحكومي نفسه.

توصيات الدراسة ومقترحاتها

تؤكد النتائج التي خلصت إليها الدراسات التي تعرضت لموضوع إدارة المعرفة في بوابات الحكومات الإلكترونية[59] بعض الاعتبارات والتطبيقات الأساسية التي يجب أن تضعها الحكومات والهيئات المنبثقة عنها في الحسبان، وهي:

1. ضرورة صياغة خطة استراتيجية تسعى لتصميم نموذج جديد لتطوير إدارة المعرفة في الحكومة الإلكترونية، وتعتمد على جهود الخبراء المتخصصين في مجال الحاسب الآلي، وإدارة المعرفة، واختصاصيي المعلومات، ومستخدمي البوابات.

2. يتعين على الحكومات التركيز على بعض القضايا الحيوية لتحقيق نوعٍ من التوافق بين الأهداف، والموارد، وطبيعة الخدمات، والثقافة المؤسساتية السائدة، ذلك أن تطبيقات إدارة المعرفة تختلف باختلاف الموضوعات التي تحظى بالاهتمام.

3. إن التواصل والتعاون الفعَّال والبنَّاء بين كل من الحكومات والمواطنين هو الأساس الذي ترتكز عليه عملية التطوير الناجحة للشراكات المحتملة لإدارة المعرفة.

4. يجب على واضعي السياسات، ومصممي مواقع الشبكة المسؤولين عن مبادرات الحكومة الإلكترونية الالتزام بالخطوط الإرشادية الخاصة بإدارة المعرفة، والتشجيع على استخدام هذه المعايير عند تصميم بوابات الحكومة الإلكترونية.

5. تعتمد كفاءة البوابات إلى حدٍّ كبير على المستفيد النهائي، ومن ثم، فإن آراءهم ووجهات نظرهم في ما يتعلق ببوابات الحكومة الإلكترونية يمكن أن تكون مصدراً مهماً لإثراء تلك البوابات وتطويرها باستمرار.

وبناءً على الدراسة التحليلية التقييمية المقارنة لإدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، نقدم بعض التوصيات والمقترحات التي نرى أن من شأنها تطوير آليات إدارة المعرفة في البوابات التي شملتها الدراسة.

أولاً: آليات إتاحة الوصول إلى المعرفة

1. يتعين على القائمين على بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الاهتمام بإتاحة آليات تساعد على إجراء عمليات البحث المتقدم، ودعم عمليات البحث من خلال إمداد المستخدم بالمصطلحات البحثية التي من شأنها أن ترفع معدلات التحقيق Precision.

2. قد يكون من المفيد إضافة الآليات والتدابير الخاصة باختزان نتائج البحث؛ باعتبارها أحد أبرز الأساليب التي تعين المستخدم على عرض النتائج السابقة وتطويرها وتنقيحها في أسرع وقت وبأقل جهد.

3. تحتاج آليات التصفح في بوابات الحكومة الإلكترونية إلى مزيد من الاهتمام من جانب القائمين على أمر تلك البوابات، حيث تفتقر البوابات التي شملتها الدراسة إلى قواميس المصطلحات الموضوعية، والكشافات.

4. يتعين على بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون إتاحة إصدارات مختلفة لواجهة المستخدم User Interface الخاصة بكل بوابة؛ بحيث تراعى الظروف الخاصة لمختلف فئات الإعاقة، ومن أمثلة ذلك الواجهات التي تدعم العرض الصوتي، والواجهات التي تدعم العرضين المرئي والصوتي معاً.

5. قد يكون من المفيد الاستعانة بالرسوم المتحركة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون كمساعدات معلوماتية تعين المستخدمين لهذه البوابات في المواقف التي تستدعي ذلك، ومما لاشك فيه أن مثل تلك الوسائل إنما تدعم آليات عرض المعلومات في البوابات الحكومية.

6. تحتاج بوابة الحكومة الإلكترونية لدولة الكويت – بصفة خاصة – إلى مراجعة المعايير الخاصة بآليات إتاحة الوصول إلى المعرفة بمختلف مستوياتها: البحث، والتصفح، وإصباغ الخدمات بالصبغة الشخصية، والقدرة على الوصول، وعرض المعلومات؛ وذلك لمعالجة أوجه القصور التي تعتريها.

ثانياً: آليات ابتكار المعرفة وإنتاجها

تحتاج آليات ابتكار المعرفة وإنتاجها في بوابتي الحكومة الإلكترونية لكلٍّ من المملكة العربية السعودية ودولة الكويت إلى إضافة الآليات والتدابير التي تعمد إلى تنفيذ استطلاعات الرأي حول القضايا الحيوية التي تشغل بال المواطنين المستخدمين لها. ومما لاشك فيه أن مثل تلك الآليات تضطلع بدورٍ مهم في الكشف عن آراء المستخدمين وتوجهاتهم من واقع إجاباتهم عن الاستطلاعات والاستبيانات الإلكترونية.

ثالثاً: آليات تداول المعرفة ومشاركتها

1. قد يكون من الضروري إتاحة بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون أسلوب التأليف والتحرير المشترك أو الجماعي wiki الذي يمكن أن يساعد مستخدمي تلك البوابات على تكوين محتوى معرفي مترابط حول موضوع معين من خلال إتاحة القدرة على التغيير المتجدد لكتابات الآخرين وإسهاماتهم.

2. يوصى بإتاحة الآليات والإجراءات التي تمكّن مستخدمي بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون من تكوين القوائم البريدية التي تساعدهم على التواصل الفعال في ما بينهم، وتكوين جماعات اهتمام مشترك Discussion Groups.

3. تحتاج آليات المشاركة والتفاعل بين المستفيدين في بوابة الحكومة الإلكترونية لدولة الكويت إلى مزيد من التطوير، حيث إنها لم تستوف سوى المعيار الخاص بإتاحة المراسلات الإلكترونية الفورية (البريد الإلكتروني). وبناء عليه، فقد يكون من المفيد إضافة آليات التواصل الاجتماعي، مثل: فيسبوك، وتويتر، وفليكر، ولينكدإن... إلخ، وإتاحة المدونات الإلكترونية، ومنتديات النقاش.

4. قد يكون من المفيد التوسع في عدد المدونات الإلكترونية التي يمكن أن تتيحها بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون؛ بحيث

يخصص لكل موضوع حيوي مدونة خاصة به، ويمكن الاقتداء في ذلك ببوابة الحكومة الإلكترونية لدولة قطر التي تتيح خمس مدونات.

5. يمكن أن تكون الدروس التعليمية والعروض التدريبية التي تقدمها بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون أفضل مما هي عليه، إذ إن معظمها غير محدَّث، أو غير جاذب للاستخدام من قبل المستخدمين أو الزائرين الجدد لتلك البوابات.

الملحق

الجدول (1)

الدول العشر الأولى في الحكومة الإلكترونية عالمياً 2012

الدولة	مؤشر الحكومة الإلكتروني	الرتبة في 2010	الرتبة في 2012	تغير الرتبة
كوريا الجنوبية	0.9283	1	1	0
هولندا	0.9125	5	2	+3
المملكة المتحدة	0.8960	4	3	+1
الدنهارك	0.8889	7	4	+3
الولايات المتحدة	0.8687	2	5	-3
فرنسا	0.8635	10	6	+4
السويد	0.8599	12	7	+5
النرويج	0.8593	6	8	-2
فنلندا	0.8505	19	9	+10
سنغافورة	0.8474	11	10	+1

المصدر:

United Nations e- government development database, at: http://www2.unpan.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx (accessed 27/12/2012)

الجدول (2)

الدول العشر الأولى في الحكومة الإلكترونية آسيوياً عام 2012

الدولة	مؤشر الحكومة الإلكتروني	الرتبة في 2010	الرتبة في 2012	تغير الرتبة
كوريا الجنوبية	0.9283	1	1	0
سنغافورة	0.8474	11	10	+1
إسرائيل	0.8100	26	16	+10
اليابان	0.8019	17	18	-1
دولة الإمارات	0.7344	49	28	+21
مملكة البحرين	0.6946	13	36	-23
كازاخستان	0.6844	46	38	+8
ماليزيا	0.6703	32	40	-8
السعودية	0.6658	58	41	+17
قبرص	0.6508	42	45	-3

المصدر:

United Nations e- government development database, at: http://www2.unpan.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx (accessed 27/12/2012)

الجدول (3)

الدول العشر الأولى في الحكومة الإلكترونية على مستوى غرب آسيا 2012

الدولة	مؤشر الحكومة الإلكتروني	الرتبة في 2010	الرتبة في 2012	تغير الرتبة
إسرائيل	0.8100	16	26	+10
دولة الإمارات العربية المتحدة	0.7344	28	49	+21
مملكة البحرين	0.6946	36	13	−23
المملكة العربية السعودية	0.6656	41	58	+17
قبرص	0.6508	45	42	−3
دولة قطر	0.6405	48	62	−14
دولة الكويت	0.5960	63	50	−13
سلطنة عُمان	0.5944	64	82	+18
جورجيا	0.5563	72	100	+28
تركيا	0.5281	80	69	−11

المصدر:

United Nations e- government development database, at: http://www2.unpan.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx (accessed 27/12/2012)

الجدول (4)

اتجاهات الحكومة الإلكترونية في دول مجلس التعاون طبقاً لتقارير شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة

الدولة	2003	2004	2005	2008	2010	2012
الإمارات العربية المتحدة	0.5350	0.4736	0.5718	0.6301	0.5349	0.7344
مملكة البحرين	0.5100	0.5323	0.5282	0.5723	0.7363	0.6946
المملكة العربية السعودية	0.3380	0.3858	0.4105	0.4935	0.5142	0.6658
دولة قطر	0.4110	0.4005	0.4895	0.5314	0.4928	0.6405
دولة الكويت	0.3700	0.3649	0.4431	0.5202	0.5290	0.5960
سلطنة عمان	0.3550	0.2884	0.3405	0.4691	0.4576	0.5944

المصدر:

United Nations e- government development database, at: http://www2.unpan.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx (accessed 27/12/2012).

الجدول (5)

قائمة المراجعة Checklist

م		آليات إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية	نعم/ لا
1		**إتاحة الوصول إلى المعلومات**	
1-1		**إتاحة الوصول إلى البوابة**	
1-1-1	•	**ظهور البوابة في الصفحة الأولى لنتائج البحث في محركات البحث والأدلة (مثل: ياهو، وجوجل، وبنج)**	
إجمالي النقاط في المعيار الفرعي			
2-1		**البحث**	
1-2-1		**الاستفسارات**	
1-1-2-1	•	**البحث الحر للنصوص**	
2-1-2-1	•	**البحث المتقدم**	
3-1-2-1	•	**توصيات البحث**	
إجمالي النقاط في المعيار الفرعي			
2-2-1		**عرض النتائج**	
1-2-2-1	•	**اختزان نتائج البحث**	
2-2-2-1	•	**البحث في نتائج البحث (تقييد عملية البحث)**	

الرقم		البند	النقاط
إجمالي النقاط في المعيار الفرعي			
3-1		**التصفح**	
1-3-1	•	**قاموس المصطلحات**	
2-3-1	•	**خريطة الموقع**	
3-3-1	•	**الكشاف**	
إجمالي النقاط في المعيار الفرعي			
4-1		**إصباغ الخدمات بالصبغة الشخصية**	
1-4-1		**إصباغ واجهة التعامل مع المستفيد بالصبغة الشخصية**	
1-1-4-1	•	**تسجيل العضوية**	
2-1-4-1	•	**إعداد وسمات خاصة بكل مستفيد مسجل**	
3-1-4-1	•	**تكوين مجموعة من الإعدادات المفضلة لكل مستفيد**	
4-1-4-1	•	**تحديد فئات معينة من المعلومات يتم عرضها**	
إجمالي النقاط في المعيار الفرعي			
2-4-1		**إصباغ النظام بالصبغة الشخصية**	
1-2-4-1	•	**تفصيل المعلومات لفئات محددة من المستفيدين (مثل: المسؤولون، والمتخصصون، والإعلاميون... إلخ)**	
إجمالي النقاط في المعيار الفرعي			

5-1		القدرة على الوصول	
1-5-1	•	وجود إصدارات مختلفة لواجهة التعامل نفسها (مثل: إصدارة تشتمل على نصوص فقط، وإصدارة تشتمل على رسوم جرافيكية مبسطة... إلخ)	
2-5-1	•	تعدد لغات الإتاحة	
3-5-1	•	دعم البوابة للعيوب المرئية	
4-5-1	•	دعم البوابة للعيوب السمعية	
إجمالي النقاط في المعيار الفرعي			
6-1		عرض المعلومات	
1-6-1	•	استخدام الصور كمساعدات معلوماتية	
2-6-1	•	استخدام تسجيلات الفيديو كمساعدات معلوماتية	
3-6-1	•	استخدام التسجيلات الصوتية كمساعدات معلوماتية	
4-6-1	•	استخدام الرسوم المتحركة Animation كمساعدات معلوماتية	
إجمالي النقاط في المعيار الفرعي			
إجمالي النقاط الخاصة بآلية إتاحة الوصول إلى المعرفة			
2		تكوين المعرفة	
1-2		اقتناء معلومات عن المستفيد	
1-1-2	•	احتواء البوابة على معلومات اتصال	

2-1-2	•	**احتواء البوابة على معلومات شخصية**	
إجمالي النقاط في المعيار الفرعي			
2-2		**التلقيم المرتد**	
1-2-2	•	**التلقيم المرتد الإلكتروني من جانب المستفيدين**	
إجمالي النقاط في المعيار الفرعي			
3-2		**إجراء استطلاعات للرأي حول قضايا معينة**	
1-3-2	•	**إجراء استطلاعات للرأي حول أحد ملامح البوابة**	
2-3-2	•	**إجراء استطلاعات للرأي حول موضوعات محددة**	
3-3-2	•	**إجراء استفتاءات لتصنيف الوثائق طبقاً لأهميتها**	
إجمالي النقاط في المعيار الفرعي			
إجمالي النقاط الخاصة بآلية تكوين المعرفة			
3		**تداول المعرفة**	
1-3		**المشاركة على الخط المباشر**	
1-1-3		**المشاركة بين المؤسسة والمستفيدين**	
1-1-1-3	•	**وجود قناة لتوجيه التساؤلات إلى خبير**	
إجمالي النقاط في المعيار الفرعي			
2-1-3		**المشاركة بين المستفيدين في ما بين بعضهم بعضاً**	

3-1-2-1	•	**دعم التواصل الاجتماعي**	
3-1-2-2	•	**إتاحة منتديات النقاش** Discussion Groups	
3-1-2-3	•	**إتاحة المدونات الإلكترونية** Weblogs	
3-1-2-4	•	**إتاحة التأليف المشترك** Wiki	
3-1-2-5	•	**إتاحة المراسلات الإلكترونية اللحظية** E-Mails	
3-1-2-6	•	**إتاحة القوائم البريدية** Mailing Lists	
إجمالي النقاط في المعيار الفرعي			
3-2		**التنبيه المعلوماتي**	
3-2-1	•	**إتاحة النشرات الإعلامية**	
3-2-2	•	**تقديم معلومات عن "كل ما هو جديد"**	
3-2-3	•	**إتاحة تقويم بالأحداث والمناسبات**	
3-2-4	•	**إرسال رسائل بريدية إلكترونية للتنبيه والتذكير**	
3-2-5	•	**إتاحة خدمة التنبيه والتذكير عبر الهواتف المحمولة**	
3-2-6	•	**التحديث الدوري للوثائق المشار إليها في البوابة**	
3-2-7		**تقديم خدمة التلقيم الإخباري الموجز** RSS	
إجمالي النقاط في المعيار الفرعي			
3-3		**دعم المستفيد**	

3-3-1	•	إتاحة إجابات للأسئلة المتكررة FAQ	
3-3-2	•	إتاحة الدعم عبر مكتب مساعدة متخصص Help Desk	
3-3-3	•	تقديم المساعدة عبر الخط المباشر	
3-3-4	•	تقديم مقترحات بحثية	
3-3-5	•	إتاحة دروس تعليمية وعروض تدريبية Demos	
إجمالي النقاط في المعيار الفرعي			
3-4		تشاطر المصادر واقتسامها	
3-4-1	•	وجود مستودع معلومات خاص بالبوابة	
3-4-2	•	إتاحة روابط تتصل بمواقع الويب الأخرى ذات الصلة للحصول على مزيد من المعلومات	
3-4-3	•	إتاحة المعلومات التي يسهم بها المستفيدون للآخرين	
إجمالي النقاط في المعيار الفرعي			
إجمالي النقاط الخاصة بآلية تداول المعرفة			
إجمالي النقاط الخاصة بالبوابة الإلكترونية			

الهوامش

1. انظر:

K. Wiig, “Knowledge Management: An Introduction and Perspective,” *The Journal of Knowledge Management* vol. 1, no. 1 (1997): 6-14.

2. انظر:

L. Smith, “Knowledge Discovery, Capture and Creation,” *Bulletin of Th e American Society for Information Science* vol. 26, no. 2 (2001): 11-12.

3. انظر:

S. Maad and B. Coghlan, “Assessment of the Potential Use of Grid Portal Features in E-government,” *Transforming Government: People, Process and Policy* vol. 2, no. 2 (2008):133.

4. انظر:

S. Lee, X. Tan and S. Trimi, “Current practices of leading e-government countries,” *Commun ACM* vol. 48, no. 10 (2005): 99-104.

5. انظر:

UNDESA, *World Public Sector Report 2003: E-government at the Crossroads* (New York, NY: United Nations, Department of Economic and Social Affairs, 2003), St/Esa/Pad/Ser.E/49.

6. انظر: S. Maad and B. Coghlan, op. cit., 132- 133.

7. انظر:

UNDESA, *United Nations E-government Survey 2012 Report: E-government for Peopel* (New York, NY: United Nations, Department of Economic and Social Affairs, 2012), St/Esa/Pad/Ser.E/150, at: http://www2.unpan.org/egovkb (Accessed 12/12/2012).

8. تعتمد المعلومات الواردة عن الدخل في هذا الجدول على تصنيف البنك الـدولي. وإجمـالي عدد الدول التي شملها الترتيب الدولي 190 دولة.

9. انظر:

Alexa, The Web Information Company, at: http://www.alexa.com/ (Accessed 1/9/2012).

10. انظر:

C. Harman and S. Brelade, "Knowledge, E-government and the Citizen: A Report into the Role of Knowledge Management in E-government," *Knowledge Management Review* vol. 4 no. 3 (2001): 18-23.

11. انظر:

D.C. Misra, R. Hariharan and M. Khaneja, "E-knowledge Management Framework for Government Organizations," *Information Systems Management* vol. 20 no. 2 (2003): 38-48.

12. انظر:

L. Peng and Y. Chen, "Research on Objective Orientation of E-government systems," in: Proceedings of the 7th International Conference on Electronic Commerce (Xi'an, China: August 15-17, 2005), 539-541.

13. انظر:

Accenture, "E-Government Leadership: Engaging the Customer," at: http://www.accenture.com/xdoc/en/newsroom/epresskit/egovernment/egov_epress.pdf (Accessed 15/4/2012).

14. انظر: Ibid.

15. انظر:

S. Zahavora and K. Zelmene, "Knowledge Management in Delivering Customer Oriented Services in Public Sector," in: M. Wimmer, (ed.), *Knowledge Management in Electronic Government* (Berlin: Springer, 2004), 37-45.

16. انظر:

H. Gebert, et al., "Towards Customer Knowledge Management: Integrating Customer Relationship Management and 2nd International Conference on Electronic Business" (2002), at: http://web.iwi.unisg.ch/org/iwi/iwi_pub.nsf/wwwPublRecentEng/8CAD599D280B1F8DC1256E19004F84DC/$file/f262.pdf (Accessed 5/5/2012).

17. انظر: S. Zahavora and K. Zelmene, op. cit., 37- 45.

18. انظر: L. Peng and Y. Chen, op. cit., 539- 541.

19. محمد جلال سيد غندور، «مبادرات الحكومات الإلكترونية العربية ودورها في تطوير العمل الإداري الحكومي»، مجلة **الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات**، المجلد 16 العدد 36 (يوليو 2011)، ص 23–73.

20. منصور عبدالله الزامل، «مدى تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية في المناهج الدراسية لعلوم المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية والكندية: دراسة مقارنة»، مجلة **دراسات المعلومات**، العدد 9 (سبتمبر 2010)، ص 9–40.

21. انظر:

J. Yong and L.H. Koon, "The E-services Portal-doorway to E-government," in: S.L. Yong (ed.), *Enabling Public Service Innovation in the 21st Century E-Government in Asia* (Shah Alam: Times Editions, 2003), 301-319.

22. انظر:

C. Dias, "Corporate Portals: A Literature Review of A New Concept in Information Management," *International Journal of Information Management*, vol. 21, no. 4 (2001): 269-287.

23. انظر:

E. Daniel and J. Ward, "Integrated Service Delivery: Exploratory Case Studies of Enterprise Portal Adoption in UK Local Government," *Business Process Management Journal*, vol. 12, no. 1 (2006): 113-123.

24. انظر:

E. Tambouris and M. Wimmer, "Online One-Stop Government: A Single Point of Access to Public Services," in: W. Huang et al. (eds), *Electronic Government Strategies and Implementation* (Hershey, PA: Idea Group Publishing, 2005), 115-140.

25. انظر:

C. Dias, op. cit., 269-287; E. Tambouris and M. Wimmer, op. cit., 115-140.

26. انظر:

A. Chua, D. Goh and R. Ang, "Web 2.0 Applications in Government Web Sites: Prevalence, Use And Correlations With Perceived Web Sites Quality," *Online of Information Review* vol. 36, no. 2 (2012): 175-195.

27. انظر:

R.S. Almazan and J.R. Gil-Garcia, "E-Government Portals in Mexico," in: M. Khosrow-Pour (ed.), *Encyclopedia of E-Commerce, E-Government, and Mobile Commerce* (Hershey, PA: Information Science Reference, 2006), 367-372.

28. انظر:

S. Lee and J. Cho, "Usability Evaluation of Korean e-Government Portal," in: Constantine Stephanidis (ed.), *Universal Access in Human-Computer Interaction. Applications and Services*, 4th International Conference on Universal Access in Human-Computer Interaction, UAHCI 2007, Held as Part of HCI International, Proceedings, Part III (Beijing, China: July 22-27, 2007), 64-72.

29. انظر:

F. Wahid, "Evaluating Focus and Quality Of Indonesian E-Government Websites," in: *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2008* (Yogyakarta, 21 Juni 2008), 39-43.

30. انظر:

M. Ataloglou and A. Economides, "Evaluating European Ministries Websites," *International Journal of Public Information Systems* no. 3 (2009): 147-177.

31. انظر:

A. Abanumy, A. Al-Badi and P. Mayhew, "E-Government Website Accessibility: In-Depth Evaluation of Saudi Arabia and Oman," *The Electronic Journal of E-Government* vol. 3, no. 3 (2005): 99-106, at: www.ejeg.com (Accessed 7/7/2012).

32. فالح عبدالله آل ضرمان، «مشروع الحكومة الإلكترونية في إمارتي منطقة مكة المكرمة ومنطقة الباحة: بحث في آراء واتجاهات عينة من الموظفين»، **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية**، المجلد 18 العدد 1 (إبريل 2012)، ص 34-75.

33. انظر:

A. Al-Aama, "Evaluating Saudi Municipal Portal Sophistication," *Asian Transactions on Science &Technology* vol. 1, no. 5 (November 2011): 1-13.

34. انظر:

M. Eidaroos, G. Probets and A. Dearnley, "Heuristic Evaluation for E-Government Websites in Saudi Arabia," in: A. Aloqbi, I. Alsini and K. Alzimani (eds), The Third Saudi International Conference (SIC), 5th-6th June 2009, Conference Proceedings, at: http://hdl.handle.net/2134/5779 (Accessed 16/8/2012).

35. انظر:

H. Al-Khalifa, "The Accessibility of Saudi Arabia Government Websites: An Exploratory Study," *Universal Access in the Information Society* vol. 11, no. 2 (June 2012): 201-210.

36. انظر:

H. Farhan and M. Sanderson "User's Satisfaction of Kuwait E-government Portal: Organization of Information in Particular," in:

Marjin Janssen et al. (eds), *IFIP Advances in Information and Communication Technology: E-Government, E-Services and Global Process* (Germany, September 20-23, 2010), 201-209.

37. انظر:

H. Behzadi, A. Isfandyari-Moghaddam and M. Sanji, "E-government Portals: A Knowledge Management Study," *The Electronic Library* vol. 30, no. 1 (2012): 89-102.

38. انظر:

M. Abdul Latif and M. Masrek, "Accessibility Evaluation on Malaysian E-Government Websites," *Journal of e-Government Studies and Best Practices* (2010), Article ID 935272, at: http://www.ibimapublishing.com/journals/JEGSBP/jegsbp.html (Accessed 18/8/2012).

39. انظر:

W. Isa et al., "Assessing the Usability and Accessibility of Malaysia E-government Website, *American Journal of Economics and Business Administration* vol. 3, no. 1 (2011): 40-46.

40. انظر:

Y. Liu, X. Chen and X. Wang, "Evaluating Government Portal Websites in China," PACIS 2010 Proceedings, paper 88, at: http://aisel.aisnet.org/pacis2010/88 (Accessed 25/7/2012).

41. انظر:

N. Asiimwe and N. Lim, "Usability of Government Websites in Uganda," *Electronic Journal of e-Government* vol. 8, no. 1 (2010):1 - 12, at: www.ejeg.com (Accessed 15/5/2012).

42. انظر:

R. Tripathi and P. Gupta and B. Bhattacharya, "Interoperability Adoption Among Government and Corporate Portals in India: A Study," *Journal of Enterprise Information Management* vol. 25 no. 2 (2012): 98-22.

43. انظر:

B. Alfawwaz, "Evaluation of E-government Websites Usability in Jordan," (PhD unpublished) Brunel University, at: http://bura.brunel.ac.uk/handle/2438/6155 (Accessed 22/10/2012).

44. نيفين محمد المهدي، **بوابات المعلومات الحكومية على شبكة الإنترنت: دراسة تحليلية مقارنة لإمكانياتها وخدماتها والإفادة منها**، أطروحة دكتوراه، جامعة القاهرة - كلية الآداب، قسم المكتبات والوثائق والمعلومات، 2011.

45. أحمد إبراهيم شاهين، «خصوصية المعلومات وسريتها بمواقع الحكومات العربية: دراسة مقارنة»، **مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات**، المجلد 16، العدد 35 (يناير 2011)، ص 89-140.

46. انظر:

G. Schwartz, M. Divitini and T. Brashethvik, *Internet-based Organizational Memory and Knowledge Management* (Hershey, PA: Idea Group Publishing, 2000).

47. انظر:

A. Tiwana, *The Knowledge Management Toolkit: A Practical Techniques for Building A Knowledge Management System* (Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, 2000).

48. انظر:

D. Goh et al., "Knowledge Access, Creation and Transfer in E-government Portals," *Online Information Review* vol. 32, no. 3 (2008): 348-369.

49. فاتن سعيد بامفلح، **أساسيات نظم استرجاع المعلومات الإلكترونية** (الدمام: مكتبة المتنبي، 2011)، ص 124.

50. انظر:

W3C, Introduction to Web Accessibility (2012) at: http://www.w3.org/standards/webdesign/accessibility (Accessed 15/11/2012).

51. انظر:

L. Seeman, "The semantic Web, Web Accessibility and Device Independence," Proceedings of the 2004 International Cross-disciplinary Workshop on Web Accessibility (2004), 67-73.

52. انظر:

J. Rowley, "Partnering Paradigms? Knowledge Management and Relationship Marketing," *Industrial Management Data Systems* vol. 104, no. 2 (2004): 149-157.

53. انظر: Ibid.

54. انظر:

F. Nah et al., "Knowledge Management Mechanisms in E- Commerce: A Study Of Online Retailing And Ites," *Journal of Computer Information Systems* vol. 42, no. 5 (2002): 119-128.

55. انظر:

C. Wagner, "Supporting Knowledge Management in Organizations with Conversational
Technologies: Discussion Forums, Weblogs, and Wikis," *Journal of Database Management* vol. 16, no. 2 (2005): 1-8.

56. انظر:

F. Nah, K. Siau and Y. Tian, "Knowledge Management Mechanisms of Nancial Service Sites," *Communications of the ACM* vol. 48, no. 6 (2005): 117-123.

57. انظر:

http://www.bahrain.bh/pubportal/wps/portal/ (Accessed 10/11/2012).

58. الغيمة أو السحابة الحاسوبية Cloud Computing، هي مصطلح يشير إلى المصادر والأنظمة الحاسوبية المتوافرة تحت الطلب عبر الشبكة، والتي تستطيع توفير عدد من الخدمات الحاسوبية المتكاملة دون التقيد بالموارد المحلية؛ بهدف التيسير على المستخدم.

وتشمل تلك الموارد مساحة لتخزين البيانات، والنسخ الاحتياطي، والمزامنة الذاتية. كما تشمل قدرات معالجة برمجية، وجدولة للمهمات، ودفع البريد الإلكتروني، والطباعة عن بُعد. ويستطيع المستخدم عند اتصاله بالشبكة التحكم في هذه الموارد عن طريق واجهة برمجية بسيطة؛ تُبسِّط وتتجاهل الكثير من التفاصيل والعمليات الداخلية.

59. انظر:

J. Choudrie, G. Ghinea and V. Weerakkody, "Evaluating Global E-government Sites: A View Using Web Diagnostic Tools," *Electronic Journal of e-government* vol. 2, no. 2 (2004): 105-114; and H. Behzadi, A. Isfandyari-Moghaddam and Majideh Sanji, "E-government Portals: A Knowledge Management Study," *The Electronic Library* vol. 30, no. 1 (2012): 89-102.

نبذة عن المؤلف

محمد إبراهيم حسن الصبحي: حاصل على درجة الدكتوراه في الآداب، بتخصص المكتبات والمعلومات من جامعة القاهرة عام 2003.

يعمل أستاذاً مساعداً بقسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب في جامعة عين شمس منذ فبراير 2010، وهو مُعار حالياً للعمل أستاذاً مشاركاً في قسم علم المعلومات بكلية العلوم الاجتماعية في جامعة أم القرى بمكة المكرمة. قام بتدريس مقررات دراسية بأقسام المكتبات وعلم المعلومات في جامعات عدة، وتدريس برامج تدريبية في مركز بحوث نظم وخدمات المعلومات بجامعة القاهرة، وإدارة التدريب الإداري بمعهد الإذاعة والتلفزيون المصري، وإدارة التدريب بجامعة عين شمس، ومكتبة الملك عبدالله الجامعية بجامعة أم القرى.

نشر له العديد من الكتب، وكذلك مقالات وترجمات علمية متخصصة في المجلات والدوريات المصرية والعربية. حصل على عدد من الجوائز، أهمها: جائزة «الأستاذ الدكتور شوقي سالم لإدارة المعرفة والمعلوماتية» لعام 2007، ودرع وشهادة تقدير الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات عام 2009، وجائزة «الشارقة للأدب المكتبي» في عامي 2008 و2009، وجائزة «راشد بن حميد النعيمي للثقافة والعلوم فرع تقنية المعلومات» لعام 2011، وجائزة «راشد بن حميد النعيمي للثقافة والعلوم فرع الدراسات الإدارية» لعام 2012.

صدر من سلسلة دراسات استراتيجية

العدد	المؤلف	العنوان
1.	جيمس لي ري	الحروب في العالم: الاتجاهات العالمية ومستقبل الشرق الأوسط
2.	ديفيد جارنم	مستلزمات الردع: مفاتيح التحكم بسلوك الخصم
3.	هيثم الكيلاني	التسوية السلمية للصراع العربي-الإسرائيلي وتأثيرها في الأمن العربي
4.	هوشانج أمير أحمدي	النفط في مطلع القرن الحادي والعشرين: تفاعل بين قوى السوق والسياسة
5.	حيدر بدوي صادق	مستقبل الدبلوماسية في ظل الواقع الإعلامي والاتصالي الحديث: البعد العربي
6.	هيثم الكيلاني	تركيا والعرب: دراسة في العلاقات العربية-التركية
7.	سمير الزبن ونبيل السهلي	القدس معضلة السلام
8.	أحمد حسين الرفاعي	أثر السوق الأوربية الموحدة على القطاع المصرفي الأوربي والمصارف العربية
9.	سامي الخزندار	المسلمون والأوربيون: نحو أسلوب أفضل للتعايش
10.	عوني عبدالرحمن السبعاوي	إسرائيل ومشاريع المياه التركية: مستقبل الجوار المائي العربي
11.	نبيل السهلي	تطور الاقتصاد الإسرائيلي 1948 - 1996
12.	عبدالفتاح الرشدان	العرب والجماعة الأوربية في عالم متغير

الرقم	المؤلف	العنوان
13.	ماجد كيَّالي	المشروع «الشرق أوسطي»: أبعاده - مرتكزاته - تناقضاته
14.	حسين عبدالله	النفط العربي خلال المستقبل المنظور: معالم محورية على الطريق
15.	مفيد الزيدي	بدايات النهضة الثقافية في منطقة الخليج العربي في النصف الأول من القرن العشرين
16.	عبدالمنعم السيد علي	دور الجهاز المصرفي والبنك المركزي في تنمية الأسواق المالية في الدول العربية
17.	ممدوح محمود مصطفى	مفهوم «النظام الدولي» بين العلمية والنمطية
18.	محمد مطر	الالتزام بمعايير المحاسبة والتدقيق الدولية كشرط لانضمام الدول إلى منظمة التجارة العالمية
19.	أمين محمود عطايا	الاستراتيجية العسكرية الإسرائيلية
20.	سالم توفيق النجفي	الأمن الغذائي العربي: المتضمنات الاقتصادية والتغيرات المحتملة (التركيز على الحبوب)
21.	إبراهيم سليمان المهنا	مشروعات التعاون الاقتصادي الإقليمية والدولية مجلس التعاون لدول الخليج العربية: خيارات وبدائل
22.	عماد قدورة	نحو أمن عربي للبحر الأحمر
23.	جلال عبدالله معوض	العلاقات الاقتصادية العربية - التركية
24.	عادل عوض وسامي عوض	البحث العلمي العربي وتحديات القرن القادم: برنامج مقترح للاتصال والربط بين الجامعات العربية ومؤسسات التنمية
25.	محمد عبدالقادر محمد	استراتيجية التفاوض السورية مع إسرائيل
26.	ظاهر محمد صكر الحسناوي	الرؤية الأمريكية للصراع المصري - البريطاني: من حريق القاهرة حتى قيام الثورة

27. صالح محمود القاسم — الديمقراطية والحرب في الشرق الأوسط خلال الفترة 1945 – 1989
28. فايز سارة — الجيش الإسرائيلي: الخلفية، الواقع، المستقبل
29. عدنان محمد هياجنة — دبلوماسية الدول العظمى في ظل النظام الدولي تجاه العالم العربي
30. جلال الدين عزالدين علي — الصراع الداخلي في إسرائيل (دراسة استكشافية أولية)
31. سعد ناجي جواد وعبدالسلام إبراهيم بغدادي — الأمن القومي العربي ودول الجوار الإفريقي
32. هيل عجمي جميل — الاستثمار الأجنبي المباشر الخاص في الدول النامية: الحجم والاتجاه والمستقبل
33. كمال محمد الأسطل — نحو صياغة نظرية لأمن دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية
34. عصام فاهم العامري — خصائص ترسانة إسرائيل النووية وبناء «الشرق الأوسط الجديد»
35. علي محمود العائدي — الإعلام العربي أمام التحديات المعاصرة
36. مصطفى حسين المتوكل — محددات الطاقة الضريبية في الدول النامية مع دراسة للطاقة الضريبية في اليمن
37. أحمد محمد الرشيدي — التسوية السلمية لمنازعات الحدود والمنازعات الإقليمية في العلاقات الدولية المعاصرة
38. إبراهيم خالد عبدالكريم — الاستراتيجية الإسرائيلية إزاء شبه الجزيرة العربية
39. جمال عبدالكريم الشلبي — التحول الديمقراطي وحرية الصحافة في الأردن
40. أحمد سليم البرصان — إسرائيل والولايات المتحدة الأمريكية وحرب حزيران/ يونيو 1967

41.	حسن بكر أحمد	العلاقات العربية - التركية بين الحاضر والمستقبل
42.	عبدالقادر محمد فهمي	دور الصين في البنية الهيكلية للنظام الدولي
43.	عوني عبدالرحمن السبعاوي وعبدالجبار عبد مصطفى النعيمي	العلاقات الخليجية - التركية: معطيات الواقع، وآفاق المستقبل
44.	إبراهيم سليمان مهنا	التحضر وهيمنة المدن الرئيسية في الدول العربية: أبعاد وآثار على التنمية المستدامة
45.	محمد صالح العجيلي	دولة الإمارات العربية المتحدة: دراسة في الجغرافيا السياسية
46.	موسى السيد علي	القضية الكردية في العراق: من الاستنزاف إلى تهديد الجغرافيا السياسية
47.	سمير أحمد الزبن	النظام العربي: ماضيه، حاضره، مستقبله
48.	الصوفي ولد الشيباني ولد إبراهيم	التنمية وهجرة الأدمغة في العالم العربي
49.	باسيل يوسف باسيل	سيادة الدول في ضوء الحماية الدولية لحقوق الإنسان
50.	عبدالرزاق فريد المالكي	ظاهرة الطلاق في دولة الإمارات العربية المتحدة: أسبابه واتجاهاته - مخاطره وحلوله (دراسة ميدانية)
51.	شذا جمال خطيب	الأزمة المالية والنقدية في دول جنوب شرقي آسيا
52.	عبداللطيف محمود محمد	موقع التعليم لدى طرفي الصراع العربي - الإسرائيلي في مرحلة المواجهة المسلحة والحشد الأيديولوجي
53.	جورج شكري كتن	العلاقات الروسية-العربية في القرن العشرين وآفاقها
54.	علي أحمد فياض	مكانة حق العودة في الفكر السياسي الفلسطيني
55.	مصطفى عبدالواحد الولي	أمن إسرائيل: الجوهر والأبعاد
56.	خيرالدين نصر عبدالرحمن	آسيا مسرح حرب عالمية محتملة
57.	عبدالله يوسف سهر محمد	مؤسسات الاستشراق والسياسة الغربية تجاه العرب والمسلمين

58.	علي أسعد وطفة	واقع التنشئة الاجتماعية واتجاهاتها: دراسة ميدانية عن محافظة القنيطرة السورية
59.	هيثم أحمد مزاحم	حزب العمل الإسرائيلي 1968 – 1999
60.	منقذ محمد داغر	علاقة الفساد الإداري بالخصائص الفردية والتنظيمية لموظفي الحكومة ومنظماتها (حالة دراسية من دولة عربية)
61.	رضا عبدالجبار الشمري	البيئة الطبيعية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية والاستراتيجية المطلوبة
62.	خليل إسماعيل الحديثي	الوظيفية والنهج الوظيفي في نطاق جامعة الدول العربية
63.	علي سيد فؤاد النقر	السياسة الخارجية اليابانية دراسة تطبيقية على شرق آسيا
64.	خالد محمد الجمعة	آلية تسوية المنازعات في منظمة التجارة العالمية
65.	عبدالخالق عبدالله	المبادرات والاستجابات في السياسة الخارجية لدولة الإمارات العربية المتحدة
66.	إسماعيل عبدالفتاح عبدالكافي	التعليم والهوية في العالم المعاصر (مع التطبيق على مصر)
67.	الطاهرة السيد محمد حمية	سياسات التكيف الاقتصادي المدعمة بالصندوق أو من خارجه: عرض للدراسات
68.	عصام سليمان الموسى	تطوير الثقافة الجماهيرية العربية
69.	علي أسعد وطفة	التربية إزاء تحديات التعصب والعنف في العالم العربي
70.	أسامة عبدالمجيد العاني	المنظور الإسلامي للتنمية البشرية

71.	حمد علي السليطي	التعليم والتنمية البشرية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية: دراسة تحليلية
72.	سرمد كوكب الجميل	المؤسسة المصرفية العربية: التحديات والخيارات في عصر العولمة
73.	أحمد سليم البرصان	عالم الجنوب: المفهوم وتحدياته
74.	محمد عبدالمعطي الجاويش	الرؤية الدولية لضبط انتشار أسلحة الدمار الشامل في الشرق الأوسط
75.	مازن خليل غرايبة	المجتمع المدني والتكامل: دراسة في التجربة العربية
76.	تركي راجي الحمود	التحديات التي تواجه المصارف الإسلامية في دولة قطر (دراسة ميدانية)
77.	أبوبكر سلطان أحمد	التحول إلى مجتمع معلوماتي: نظرة عامة
78.	سلمان قادم آدم فضل	حق تقرير المصير: طرح جديد لمبدأ قديم دراسة لحالات أريتريا - الصحراء الغربية - جنوب السودان
79.	ناظم عبدالواحد الجاسور	ألمانيا الموحدة في القرن الحادي والعشرين: صعود القمة والمحددات الإقليمية والدولية
80.	فيصل محمد خير الزراد	الرعاية الأسرية للمسنين في دولة الإمارات العربية المتحدة: دراسة نفسية اجتماعية ميدانية في إمارة أبوظبي
81.	جاسم يونس الحريري	دور القيادة الكاريزمية في صنع القرار الإسرائيلي: نموذج بن جوريون
82.	علي محمود الفكيكي	الجديد في علاقة الدولة بالصناعة في العالم العربي والتحديات المعاصرة

83. عبدالمنعم السيد علي — العولمة من منظور اقتصادي وفرضية الاحتواء
84. إبراهيم مصحب الدليمي — المخدرات والأمن القومي العربي (دراسة من منظار سوسيولوجي)
85. سيار كوكب الجميل — المجال الحيوي للخليج العربي: دراسة جيواستراتيجية
86. منار محمد الرشواني — سياسات التكيف الهيكلي والاستقرار السياسي في الأردن
87. محمد علي داهش — اتجاهات العمل الوحدوي في المغرب العربي المعاصر
88. محمد حسن محمد — الطاقة النووية وآفاقها السلمية في العالم العربي
89. رضوان السيد — مسألة الحضارة والعلاقة بين الحضارات لدى المثقفين المسلمين في الأزمنة الحديثة
90. هوشيار معروف — التنمية الصناعية في العالم العربي ومواجهة التحديات الدولية
91. محمد الدعمي — الإسلام والعولمة: الاستجابة العربية – الإسلامية لمعطيات العولمة
92. أحمد مصطفى جابر — اليهود الشرقيون في إسرائيل: جدل الضحية والجلاد
93. هاني أحمد أبوقديس — استراتيجيات الإدارة المتكاملة للموارد المائية
94. محمد هشام خواجكية وأحمد حسين الرفاعي — القطاع الخاص العربي في ظل العولمة وعمليات الاندماج: التحديات والفرص
95. ثامر كامل محمد ونبيل محمد سليم — العلاقات التركية – الأمريكية والشرق الأوسط في عالم ما بعد الحرب الباردة
96. مصطفى عبدالعزيز مرسي — الأهمية النسبية لخصوصية مجلس التعاون لدول الخليج العربية

المؤلف	العنوان
112. صفات أمين سلامة	أسلحة حروب المستقبل بين الخيال والواقع
113. وليد كاصد الزيدي	الفرانكفونية في المنطقة العربية: الواقع والآفاق المستقبلية
114. محمد عبدالباسط الشمنقي ومحمد حاجي	استشراف أولي لآثار تطبيق بروتوكول كيوتو بشأن تغير المناخ على تطور السوق العالمية للنفط
115. محمد المختار ولد السعد	عوائق الإبداع في الثقافة العربية بين الموروث الآسر وتحديات العولمة
116. ستار جبار علاي وخضر عباس عطوان	العراق: قراءة لوضع الدولة ولعلاقاتها المستقبلية
117. إبراهيم فريد عاكوم	إدارة الحكم والعولمة: وجهة نظر اقتصادية
118. نوزاد عبدالرحمن الهيتي	المساعدات الإنمائية المقدمة من دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية: نظرة تحليلية
119. إبراهيم عبدالكريم	حزب كديما وحكومته الائتلافية: دراسة حالة في الخريطة السياسية الإسرائيلية وانعكاساتها
120. لقمان عمر النعيمي	تركيا والاتحاد الأوربي: دراسة لمسيرة الانضمام
121. محمد بن مبارك العريمي	الرؤية العُمانية للتعاون الخليجي
122. ماجد كيالي	مشروع الشرق الأوسط الكبير: دلالاته وإشكالاته
123. حسن الحاج علي أحمد	خصخصة الأمن: الدور المتنامي للشركات العسكرية والأمنية الخاصة
124. سعد غالب ياسين	نظم إدارة المعرفة ورأس المال الفكري العربي
125. عادل ماجد	مسؤولية الدول عن الإساءة للأديان والرموز الدينية
126. سهيلة عبد الأنيس محمد	العلاقات الإيرانية – الأوربية: الأبعاد وملفات الخلاف

المؤلف	العنوان
127. ثامر كامل محمد	الأخلاقيات السياسية للنظام العالمي الجديد ومعضلة النظام العربي
128. فاطمة حافظ	تمكين المرأة الخليجية: جدل الداخل والخارج
129. مصطفى علوي سيف	استراتيجية حلف شمال الأطلسي تجاه منطقة الخليج العربي
130. محمد بوبوش	قضية الصحراء ومفهوم الحكم الذاتي: وجهة نظر مغربية
131. راشد بشير إبراهيم	التحقيق الجنائي في جرائم تقنية المعلومات: دراسة تطبيقية على إمارة أبوظبي
132. سامي الخزندار	تطور علاقة حركات الإسلام السياسي بالبيئتين الإقليمية والدولية
133. محمد عبدالحميد داود	الإدارة المتكاملة والتنمية المستدامة للموارد المائية لدى دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية
134. عبدالله عبدالكريم عبدالله	تسوية نزاعات الاستثمار الأجنبي: دراسة في اتفاقية واشنطن لتسوية نزاعات الاستثمار ونطاق أعمالها
135. أحمد محمود الأسطل	تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في مجال قياسات الرأي العام: مسح لأساليب الممارسة وللرأي العام
136. محسن محمد صالح	النهوض الماليزي: قراءة في الخلفيات ومعالم التطور الاقتصادي
137. رضوان زيادة	الإسلام السياسي في سوريا
138. رضا عبدالسلام علي	اقتصاديات استثمار الفوائض النفطية: دراسة مقارنة وتطبيقية على المملكة العربية السعودية
139. عبدالوهاب الأفندي	أزمة دارفور: نظرة في الجذور والحلول الممكنة

140. حسين عبد المطلب الأسرج — دور المشروعات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الصناعية في الدول العربية
141. خالد حامد شنيكات — عمليات حفظ السلام: دراسة في التطورات وسياقاتها المستقبلية
142. محمد يونس — تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في حماية البيئة
143. عبد العالي حور — حقوق الإنسان في الشراكة الأورومتوسطية
144. مسعود ضاهر — المستعربون اليابانيون والقضايا العربية المعاصرة
145. شيرين أحمد شريف — القطاع الزراعي في دولة الإمارات العربية المتحدة: دراسة اقتصادية تحليلية
146. شريف شعبان مبروك — صناديق الثروة السيادية بين التحديات الغربية والآفاق الخليجية
147. عبدالجليل زيد المرهون — أمن الخليج: العراق وإيران والمتغير الأمريكي
148. صباح نعوش — منطقة التجارة الحرة الخليجية - الأوربية
149. محمد المختار ولد السعد ومحمد عبدالحي — تجربة التحول الديمقراطي في موريتانيا: السياق – الوقائع – آفاق المستقبل
150. محمد سيف حيدر — اليمن ومجلس التعاون لدول الخليج العربية: البحث عن الاندماج
151. بشارة خضر — عملية الاندماج الأوربي: النشأة – العقبات – التحديات المستقبلية
152. محمد صفوت الزيات — القرصنة في القرن الإفريقي: تنامي التهديدات وحدود المواجهات
153. محمد عبدالرحمن العسومي — التنمية الصناعية في دول الخليج العربية في ظل العولمة

154.	فواز جرجس	أوباما والشرق الأوسط: مقاربة بين الخطاب والسياسات
155.	طه حميد حسن العنبكي	العراق بين اللامركزية الإدارية والفيدرالية
156.	جاسم حسين علي	مكانة الدولار في ظل تنامي عملات عالمية أخرى
157.	محمد شوقي عبد العال	فض المنازعات في إطار مجلس التعاون لدول الخليج العربية مقارنة بتجارب منظمات إقليمية
158.	إبراهيم علي المنصوري	تقييم الرعاية النفسية للأحداث الجانحين في دولة الإمارات العربية المتحدة
159.	سيرجي شاشكوف	العلاقات الروسية – الإيرانية: إلى أين؟
160.	أحمد مبارك سالم	الشرطة المجتمعية في إطار استراتيجية خليجية موحدة
161.	عبدالجليل زيد المرهون	السياسة الروسية تجاه الخليج العربي
162.	حمدي عبدالرحمن حسن	الاتحاد الإفريقي والنظام الأمني الجديد في إفريقيا
163.	نوزاد عبدالرحمن الهيتي	الدور التنموي للمنظمات غير الحكومية: الجمعيات النسائية الخليجية نموذجاً
164.	عمار محمد سلو العبادي	محددات السياسة النفطية الإنتاجية والسعرية للمملكة العربية السعودية
165.	عبداللطيف محمد الشامسي	صناعة التعليم: نحو بناء مجتمع الاقتصاد المعرفي الإماراتي
166.	شريف شعبان مبروك	السياسة الخارجية الإيرانية في إفريقيا
167.	محمد مصطفى الخياط	هيكلية قوانين الطاقة المتجددة
168.	الشفيع عمر حسنين	الصحافة الإلكترونية: المفهوم والخصائص والانعكاسات

182.	ربيع محمد يحيى	الغاز الطبيعي الإسرائيلي بين تقليص التبعية والانعكاسات الإقليمية (2000 – 2013)
183.	التجاني بولعوالي	صورة الإسلام في المقاربة الأكاديمية الأوروبية: المقاربة الأكاديمية الهولندية نموذجاً
184.	محمد عبدالقادر خليل	الأبعاد الأمنية والعسكرية للعلاقات الخليجية-التركية
185.	عزمي محمد الغايش	الوقود الحيوي بين أزمة الغذاء وأزمة الطاقة
186.	عبدالسلام محمد البلوشي	بوصلة الشركة: محاولة لتحديد المصلحة التي تبتغيها الشركة (دراسة قانونية مقارنة)
187.	فضل عصام المزيني	أوضاع غزة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في ظل الحصار الإسرائيلي
188.	محمد عبيد محمد	سياسة التجارة الخارجية الإماراتية في إطار العضوية في منظمة التجارة العالمية
189.	محمد إبراهيم حسن الصبحي	إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية

قواعد النشـر

أولاً: القواعد العامة

1. تقبل البحوث ذات الصلة بالدراسات الاستراتيجية، وباللغة العربية فقط.
2. يشترط ألا يكون البحث قد سبق نشره، أو قُدم للنشر في جهات أخرى.
3. يراعى في البحث اعتماد الأصول العلمية والمنهجية المتعارف عليها في كتابة البحوث الأكاديمية.
4. يتعيّـن ألا يزيد عدد صفحات البحث على 50 صفحة مطبوعة (نحو 15000 كلمة)، بما في ذلك الهوامش، والمراجع، والملاحق.
5. يقدم البحث مطبوعاً بلغة سليمة في نسخة واحدة، ورقية أو إلكترونية.
6. يرفق الباحث بياناً موجزاً بسيرته العلمية، وملخصاً للبحـث (في حـدود 300 كلمـة)، ووسائل الاتصال به (عنوان البريد الإلكتروني، وأرقام الهواتف، والعنوان البريدي).
7. على الباحث أن يقدم موافقة الجهة التي قدمت له دعـماً ماليـاً، أو مـساعدة علميـة (إن وجدت).
8. تكتب الهوامش بأرقام متسلسلة، وتوضع في نهاية البحث.
9. توضع الجداول والرسـوم البيانيـة في مـتن البحـث حـسب الـسياق، ويـتم تحديـد مصادرها أسفلها.
10. يراعى عند كتـابة الهوامش توافر البيانـات التوثيقية التـالية جميعها وبالترتيب نفسه:

الـكـتــب: المؤلف، **عنوان الكتاب** (مكان النشر: دار النـشر، سـنة النـشر)، الـصفحة.
الدوريات: المؤلف، «عنوان البحـث»، اسـم الدوريـة، العـدد (مكـان النـشـر: تـاريخ النشر)، الصفحة.

11. تقوم هيئة التحرير بمراجعة البحث، وتعديل المصطلحات بالشكل الذي لا يخل بمحتوى البحث أو مضمونه

12. يقدم المركز لمؤلف البحث المجاز نشره مكافأة مالية قدرها 5000 دولار أمريكي، بالإضافة إلى إهدائه 10 نسخ من البحث عند الانتهاء من طباعته بشكله النهائي.

ثانياً: إجراءات النشر

1. ترسل البحوث والدراسات باسم مدير إدارة النشر العلمي، عبر البريد الإلكتروني (pubdis@ecssr.ae)، أو البريد العادي (ص.ب 4567، إدارة النشر العلمي، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، أبوظبي، دولة الإمارات العربية المتحدة).

2. يتم إخطار الباحث بما يفيد وصول بحثه خلال أسبوع من تاريخ التسلم.

3. إذا حاز البحث الموافقة الأولية لهيئة التحرير، ترسل اتفاقية النشر الخاصة بالسلسلة إلى الباحث لتوقيعها.

4. يرسل البحث إلى محكمَين اثنين من ذوي الاختصاص في مجال البحث.

5. في حالة ورود ملاحظات من المحكمين، ترسل الملاحظات إلى الباحث لإجراء التعديلات اللازمة، على أن تعاد خلال مدة أقصاها شهر واحد.

6. تصبح البحوث والدراسات المنشورة ملكاً لمركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، ولا يحق للباحث إعادة نشرها في مكان آخر من دون الحصول على موافقة كتابية من المركز.

7. المركز غير مسؤول عن إرجاع البحوث التي يتقرر الاعتذار عن عدم نشرها ضمن السلسلة، كما أنه غير ملزم بإبداء أسباب عدم النشر.

قسيمة اشتراك في سلسلة

دراسات استراتيجيـة

الاسم : ....

المؤسسة : ....

العنـوان : ....

ص. ب : .... المـدينـــة : ....

الرمز البريدي : ....

الــدولـة : ....

هــاتـف : .... فــاكــس : ....

البريد الإلكتروني : ....

بدء الاشتراك: (من العدد: .... إلى العدد : ....)

رسوم الاشتراك*

للأفـراد:	220 درهماً	60 دولاراً أمريكياً
للمؤسسات:	440 درهماً	120 دولاراً أمريكياً

- ❑ للاشتراك من داخل الدولة يقبل الدفع النقدي، والشيكات، والحوالات النقدية.
- ❑ للاشتراك من خارج الدولة تقبل الحوالات المصـرفية فقط، مع تحمل المشترك تكاليف التحويل.
- ❑ في حالة الحوالة المصـرفية، يرجـى تحويـل قيمـة الاشـتـراك إلى حـساب مركـز الإمـارات للدراسـات والبحوث الاستراتيجية رقم 1950050565 – بنك أبوظبي الوطني – فـرع الخالديـة، ص. ب : 46175 أبـــوظبي – دولـــة الإمـــارات العربيـــة المتحـــدة – الـــرقم الـــدولي للحـــساب البنكـــي (IBAN): AE660350000001950050565
- ❑ يمكن الاشتراك عبر موقعنا على الإنترنت (www.ecssr.ae) باستعمال بطاقتي الائتمان Visa وMaster Card.

لمزيد من المعلـومات حول آلية الاشتراك يرجى الاتصال:

قسم الإصدارات

ص.ب: 4567 أبوظبي ـ دولة الإمارات العربية المتحدة

هاتف: 4044445 (9712) فاكس: 4044443 (9712)

البريد الإلكتروني: books@ecssr.ae

الموقع على الإنترنت: http://www.ecssr.ae

* تشمل رسوم الاشتراك الرسوم البريدية، وتغطي تكلفة اثني عشر عدداً من تاريخ بدء الاشتراك.